VOLKAN YORULMAZ

SADECE HAKKIMI ARADIM

Müşteri Memnuniyeti Arayan Bir Tüketicinin Başından Geçenler

VOLKAN YORULMAZ

SADECE HAKKIMI ARADIM

Müşteri Memnuniyeti Arayan Bir Tüketicinin Başından Geçenler

Volkan Yorulmaz hakkında

01 Ocak 1983 tarihinde İzmir'de doğdum. İzmir Anadolu Lisesi'ni bitirdikten sonra Hacettepe Üniversitesi'nde Uluslararası İlişkiler lisans eğitimini tamamlayıp, Sabancı Üniversitesi'nde Yönetim Bilimleri alanında yüksek lisans yaptım. 2007 yılında çalışma hayatıma PricewaterhouseCoopers (PwC) adlı bağımsız denetim firmasında vergi asistanı olarak başladım. 2010-2013 yılları arasında General Motors Türkiye'de İç Denetim Koordinatörü olarak görev yaptıktan sonra 2013 Ağustos ayında Philsa Philip Morris Sabancı'da Genel Muhasebe ve Vergi Analisti olarak çalışmaya başladım. 2017 yılı başından itibaren ise görevime Kıdemli Vergi Analisti olarak devam ediyorum.

2010 yılından beri SMMM ünvanına haizim ve SPK Faaliyetleri İleri Düzey lisansına sahibim.

Evli ve bir erkek çocuk babasıyım. En büyük hobim yazmak. Hayata dair paylaşımlarımı volkanyorulmaz.blogspot.com adlı blog sayfam üzerinden paylaşmaktayım.

VolkanYorulmaz.blogspot.com

VolkanYorulmaz

volky35

Başta sevgili eşim Nilgün Yorulmaz'a ve biricik oğlum Okan Yorulmaz'a olmak üzere tüm aileme ve haklı oldukları konuda mücadele veren herkese ithafen…

Önsöz

Bu kitap, kitap haline getirmek için düşünülüp de kaleme alınmamış, birbirinden bağımsız müşteri tecrübelerimi bir araya getirip okuyuculara karşılaştıkları ya da karşılaşabilecekleri olumsuz müşteri deneyimlerinde nasıl hareket etmeleri konusunda yol göstermek amacıyla derlenmiştir. Bununla beraber kitap, müşteri merkezli olmanın kar amaçlı olan tüm şirketler için temel olduğu çağımızda müşterilerin ne gibi tatsız deneyimler yaşadığını firmaların yönetici ve karar alıcı pozisyonundaki kişilere göstererek, bu gibi durumların önüne geçilmesi için bir uyarı ya da hatırlatma niteliğindedir. Unutulmamalıdır ki, kimse ne sadece şirket sahibi veya yöneticisi pozisyonundadır, ne de sadece müşteri veya tüketicidir. Rollerin birbiriyle geçiştiği günümüz tüketim toplumunda birbirimizin ihtiyaçlarını ve sorunları anlayıp bunları gidermek memnuniyeti artıracağı gibi beraberinde müşterinin devamlılığını da getirerek karın sürekliliğini sağlayacaktır.

Bu kitaptaki içerikleri hazırlarken amacım kesinlikle herhangi bir kurumu ya da kurum çalışanını karalamak olmadı. Sade bir müşteri olarak gerçekten haksızlığa uğradığımı gördüğüm, bazı şeylerin düzeltilebileceğine inandığım anlarda o kurumla ilgili birşeyler kaleme alıp insanlarla başımdan geçenleri paylaşmak istedim. Benim radarıma giren firmalar Hepsiburada, Shell, Carrefour, Anadolu Jet, Garanti Bankası, Akbank, Gloria Jeans gibi pek çoğumuzun işinin düştüğü, yolunun geçtiği kurumlar oldu. Bu durum, bu firmaların her daim müşterilerini mutsuz ettiği anlamına gelmediği gibi bu firmalarla aynı sektörde yer alan rakiplerinin de sorunsuz olduğu anlamı taşımamaktadır.

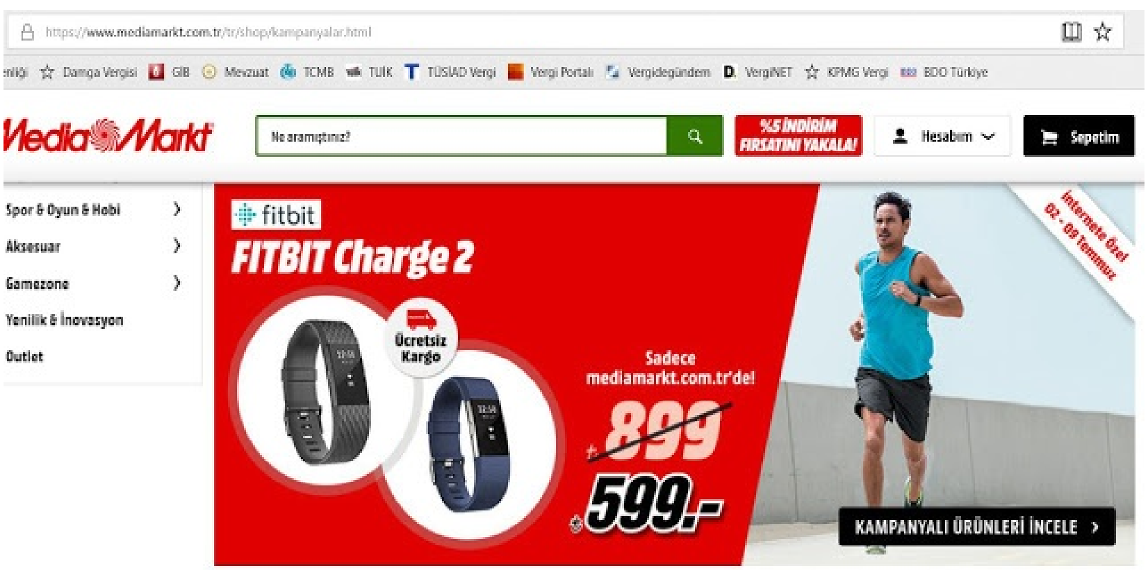
Kitapta paylaştığım tecrübelerimi kaleme aldığım gündeki halinden değişiklik yapmamaya, bir başka deyişle üzerinde editörlük yapmamaya özellikle dikkat ettim. Bunun arkasındaki amacım onları kaleme aldığım günkü duygularımı aynen okuyucuya iletebilmektir. Biliyorum ki bir tüketici olarak bazen yapmış olduğumuz bir alışveriş sonrası duygusal olarak çok yıpranabiliyoruz. İşte bu durumlarda haklılığımızdan şüphemiz yokken hakkımızı alamamak bizleri farklı psikolojilere sokabiliyor. Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri bu sebeple yüzü asık, gergin, üzgün ve hayal kırıklığına uğramış, elinde faturası, ödeme belgesi ve yanında bozuk, ayıplı ürün ya da yaşanmış kötü bir hizmet deneyimi olan insanlarla dolu. Onların yaşadıklarını birçok kez gözlemlemiş ve onlarla benzer hisleri yaşamış sade bir vatandaş olarak sizlere kendi tecrübelerimi, aldığım aksiyonları ve kendimi kazanmış olarak nitelendirdiğim zaferleri aktarmak için bu kitabı hazırladım.

Kiminin Gözünden Kaçan, Kiminin Gözüne Batar

İnsanoğlu iş yaptıkça hata yapacaktır. Hata yapmak kadar doğal bir şey olamaz. Öncelikle bunu belirterek başlamak istiyorum ki çalışırken hata yapan biri olarak bu durumu asla ayıplamadığımı bilesiniz. Ama şunu da belirtmeliyim ki, iyi ekipler bu hataları elimine etmek için vardır. Bir başka deyişle, takım çalışmasına dayalı bir sistemde hatalar da sağlıklı bir kontrol mekanizması ile zamanında tespit edilip düzeltilebilir. Aksi takdirde, hataları ekip dışındaki üçüncü kişiler, müşteriler farkeder ve bu durum başka yanlışlara yol açar. İşte Media Markt'ta da bunun bir örneği ile başlayan tespitlerim:

Bir süredir akıllı saat/bileklik modelleri arasında "kendimce doğru" tercihi yapmaya çalışırken 3 Temmuz 2018 Salı sabahı Media Markt internet sitesinde "FitBit Charge 2" modelinin indirime girdiğini ve piyasa fiyatının altında kaldığını farkettim. Yalnız kafa karıştıran bir durum vardı.

Media Markt'ın internet sitesinde kampanyalar bölümünde Fitbit için kampanya tarihi 2-9 Temmuz olarak gözükürken, akıllı saatler menüsünde aynı kampanya için tarih 2-6 Temmuz olarak belirtilmişti. Üşenmedim görsellerini alıp sakladım:



Kampanyamız sizin için 9 Temmuz'a kadar geçerli



Malesef kampanyamız size 6 Temmuz'a kadar geçerli

Görsellerde gözüken siyah model ise Fitbit Charge 2'nin "gunmetal" versiyonu, globalde de fiyatı daha pahallı ve kampanyalı fiyat ile satışa çıkmamış ama Media Markt'ı daha fazla rencide etmemek için hiç o konuya girmek istemiyorum.

Benim takıldığım asıl konu ise şu, bu 2 görseli hazırlayan arkadaş "önemli bilgi" niteliğindeki bu bilgiyi insani bir hatayla yanlış yazmış olabilir. Bunu kontrol etmeden bir başka arkadaş websitesine yüklemiş olabilir. Ancak bu aşamaları takip eden süreçte nasıl olur da şirket içerisinde birileri interset sayfasındaki bu tutarsızlığı farkedip günlerce bu görsellerin birbiriyle çelişmesine kayıtsız kalabilir. İyi işleyen bir ekipte böyle bir durumun olması beklenemez. Kanımca bu durum Media Markt'taki sorumluluk paylaşımındaki eksikliğin/yanlışlığın bir göstergesidir.

En başında söylediğim gibi, en nihayetinde bu durum bir hatadır ve hatalar insanlar içindir deyip konuyu neden buraya taşıdığımla devam edeyim. İçinde bulunduğumuz Temmuz ayı, Motorlu Taşıtlar Vergisi'nin 2. taksidini ödeme ayı. Her dönem bankaların kredi kartları da MTV ile ilgili kampanyalar düzenler. Garanti Bankası Bonus Card bu dönem Media Markt ile bir kampanya gerçekleştirmiş ve MTV'sini belirtilen kanallarla Bonus ile ödeyenlere Media Markt internet sitesinde tüm ürünlerde geçerli %10 indirim fırsatı sunmuş. Buraya kadar her şey çok güzel ama uygulamanın Garanti Bankası Bonus Card boyutu malesef daha da sıkıntı.

Şöyle ki, Çarşamba günü yukarıdaki kampanyadan faydalanmak amacıyla öğlen saatlerinde Garanti Bankası'nın websitesinde belirtilen şekilde MTV ödemesini

yaptım ve indirim kodunu beklemeye başladım. Eş zamanlı olarak Media Markt websitesinden de kampanyalı ürünlerin stoklarını takip etmeye başladım. Ürünlerin stok sayısı hızla erirken dayanamayıp twitter üzerinden Garanti Bankası destek hattına mesaj atarak sorundan bahsedip yardımlarını rica ettim. Yaklaşık 1 saat sonra arayıp ilgileneceklerini söylediler. O esnada tercih ettiğim ürünün stok sayısı 2'ye düşünce hakettiğim Garanti Bankası %10 indiriminden faydalanamadan satın alma işlemini tamamlamak durumunda kaldım.

İyi ki Garanti Bankası'nın bana kampanya kodu göndermesini beklememişim çünkü kısa bir süre sonra kalan 1 adet stokta yeni sahibini bulmuştu. Peki kampanya kodu mu? Durumun aciliyetini Garanti ekibine hem twitter hem de telefonla iletmeme rağmen Çarşamba günü şifre bana ulaşmadı. Dün ürün kargoya verildikten sonra Garanti Bankası bana mail yoluyla şifreyi iletti.



HakliMusteriHatti@garanti.com.tr
Thu 7/5/2018 2:33 PM
To: VOLKANYORULMAZ@HOTMAIL.COM

Garanti

HAKLI MÜŞTERİ HATTI

Mesaj Referans Numarası: 65178231

Sayın VOLKAN YORULMAZ,

3 – 31 Temmuz 2018 tarihleri arasında düzenlenmiş olan MTV ödemelerine ücretsiz 2 taksit, GarantiPay ile 3 taksit! Üstelik mediamarkt.com.tr'de ekstra %10 indirim kampanyamız ile ilgili yaşadığınız sorundan dolayı üzgünüz.

Size özel üretilen yeni kampanya kodunuzu [illegible] 31/08/2018 tarihine kadar iyi günlerde kullanmanızı dileriz.

Konuyla yakından ilgilenmesem, muhtemelen şifre bana hiç gelmeyecekti. Derseniz ki şifrenin gelmiş olmasının sana bir faydası oldu mu? Malesef olmadı... Demek ki, bu gibi büyük kampanyalar düzenlerken fikir üretmek kadar bu fikirlerin nasıl uygulandığını test etmek, kontrol mekanizmaları geliştirmek de çok önemli. Özetle, kiminin gözünden kaçanlar, kiminin de gözüne batabiliyor.

Yukarıdaki içeriği yayımladıktan sonra olanlar:

İçeriği yayımladığım 6 Temmuz günü Garanti Bankası twitter hattından arayıp konuyla ilgileneceklerini, eğer sistemsel bir hata olduğunun tespit edilmesi halinde gerekenin yapılacağını söylediler. O günden beri Garanti'den ses çıkmıyor. O kadar mesaj attım ama hiç birine yanıt vermediler. Öğleden sonra

ise sms ile kampanya şifresi tarafıma ulaştı. İşlemi 4 Temmuz'da yaptığımı hatırladığımızda sadece (!) 5 gün sonra...



Media Markt ise kampanyanın biteceği gün olan bugün (yani bir görselde bugün bir görsel de 6 Temmuzda bitecekti ama) mesai bitimine 1 dakika kala direkt mesaj atarak belirttiğim hatayı giderdiklerini ifade etmişler. Bir teknoloji perakendecisi için "büyük hız", tebrikler (!)



Ekleme:
Yukarıdaki güncellemeleri paylaştıktan sonra bir de favori bankam olan Enpara'yı mentionlayıp Garanti Bankası ve Bonus gibi olmamalarını istedim. Onlar da çok samimi bir cevap vermişler sağolsunlar, herhalde rakiplerinden böyle ince bir ayar yemekte Garanti Bankası ve türevlerine koymaz ama olsun...



Son güncelleme:

12 Temmuz 2018 günü Garanti Bankası'ndan (444 0 338) aradılar ve yaşanan teknik sorundan dolayı üzgün olduklarını, yaşadığım yüzde 10'luk kayba ilişkin ödeme belgelerini göndermem halinde kredi kartıma bu tutar kadar bonus yükleneceğini belirttiler. Hemen fatura ve kredi kartının dönem için işlemlerini gösteren ekran görüntülerini twitter üzerinde DM ile Garanti Destek hattına ilettim. Yine uzun bir sessizlik oldu ve o sessizlik 16 Temmuz'da güzel bir haberle son buldu. Sonucu söylemeden önce şunu da belirteyim, ben gene aradaki 4 gün boyunca hatırlatma mesajları atmadan duramadım ama süreçle ilgilendikleri ve tarafıma geri dönüş yapılacağı yönündeki politik/idari mesajlar

almaktan öteye gidemedim. Neyseki 16 Temmuz öğleden sonra arayan müşteri temsilcisi kredi kartıma 60 TL tutarında bonus tanımlanması işleminin onaylandığını ve iyi günlerde harcamamı söyledi. Telefonu kapatıp kontrol ettiğimde kartımdaki bınus tutarının 60 TL arttığını görmek, göstermiş olduğum çabanın karşılığını almış olmak açısından tatmin ediciydi. Bankalarla bir savaştan daha başarı ile ayrılmanın hazzı ise bambaşkaydı.

Zenginliğin en büyük üstünlüğü nedir biliyor musun? Paran olmadığını söyleyebilmektir.

Haruki Murakami

Carrefour'da Hediye için Israrcı Olmak Lazım

Ramazan ayı bankaların kredi kartı kampanyaları ve marketlerin promosyonları açısından oldukça cazip kampanyaları da beraberinde getiriyor. Bu kampanyalardan makul ölçülerde faydalanmaya çalışan bir tüketici olarak geçtiğimiz 26 Mayıs 2018 Cumartesi günü öğleden sonra saat iki gibi ailemle İzmir Karşıyaka Mavişehir'deki Carrefoursa (Park Yaşam bloklarında) mağazasına gidip yaklaşık 125 TL'lik alışveriş yaptık. Kasada işlemler bitince kasiyer (ismi bende mevcut, talep edilirse paylaşabilirim) promosyonlu ürünlerden isteyip istemediğimi sordu, istemediğimi belirtip hediye Fruko gazozu vermesini rica ettim. Gazoz stoklarının bittiğini söyleyen kasiyer arkadaşa pide de kabul edebileceğimi söyledim. Bunun üzerine kasiyer pidenin saat 4'ten sonra çıkacağını söyledi. Durumu anladığımı ve bir kağıda Fruko gazozu hakettiğimi yazmasını, bir sonraki gelişimde gazozu alabileceğimi ilettim. Kasiyer hanım bunun mümkün olmadığını, işlemi bitirdikten sonra böyle bir kağıtla çıkış yapamayacağını söyledi.

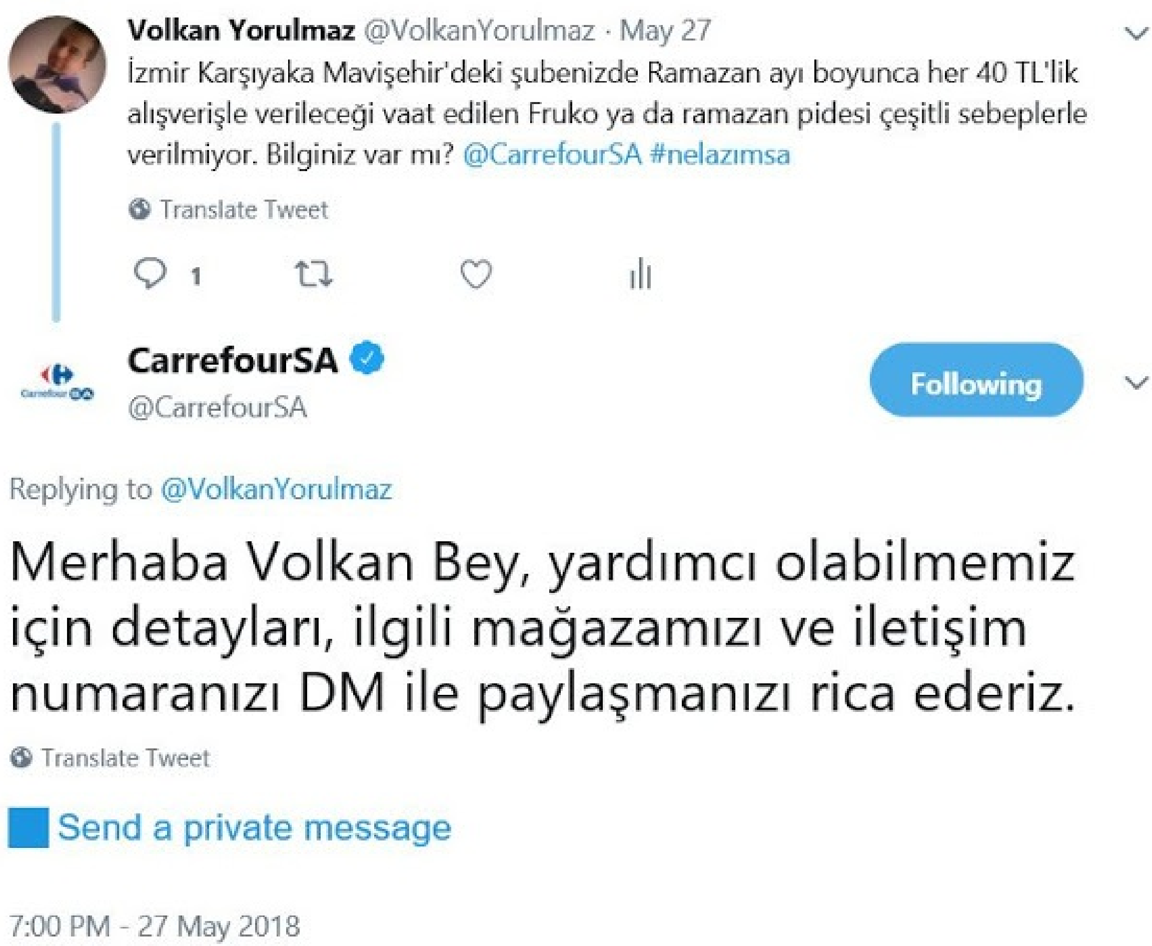


Çözüm odaklı bir şekilde kendisine farklı alternatifler sunmama rağmen her defasında olumsuz yanıt alınca, konuyu yetkili bir başka kişiyle konuşmak

istediğimi ilettim. Uzun bir bekleyişin sonunda başka bir çalışan geldi. Yaşananları ve talebimi bir kez de kendisine ilettim. Bana Fruko Gazozların stoklarla sınırlı olduğunu ifade etti. Bu durumda ramazan pidesini de kabul edebileceğim iletince ise pidelerin henüz çıkmadığı söyledi. Bunun üzerine, gazozu daha sonra da alabileceğimi, mevcut sorunu çözmeleri için destek olabileceğimi söyledim. Ardından bu görevli arkadaş tekrar içeri gitti ve büyük bir paket Fruko Gazoz getirip içinden bir tanesini bana verdi.

Ben teşekkür edip gazozu aldığımda kasiyer arkadaş ile aralarında stok çıkışını nasıl yapacaklarını tartışıyorlardı. İçinde bulunduğumuz ramazan ayında birbirimizi bu şekilde tatsız bir diyalogla yormaya hiç gerek olmadığı gibi Carrefour gibi büyük bir firmanın da böyle küçük hesaplarla müşterisi karşısında yarattığı imaj hiç hoş olmuyor.

Konuyla ilgili twitter üzerinden Carrefoursa resmi hesabı ile de iletişime geçtim, bakalım nasıl bir açıklama gelecek.



* Yukarıdaki içeriği yayımlayıp Carrefoursa ile paylaştıktan bir kaç saat sonra

sorunu yaşadığım şubenin müdür yardımcısı tarafından arandım. Stoklarına o an için ulaşamadıklarını, şu an Fruko gazozun stoklarında olduğunu, adres belirtmem durumunda evime teslim edebileceklerini iletti. Teşekkür ederek zaten gazozu o gün alışveriş sonrası aldığımı hatırlattım. Samimi bir şekilde özür dileyip konunun genel müdürlük tarafından çözülmek üzere kendisine iletildiğini ekledi. Ve son durumda, konu her iki taraf için de mutlu sonla bitti.

Tutku, yeteneğinizin en coşkun dışavurumunu sağlayacak olan şeydir.

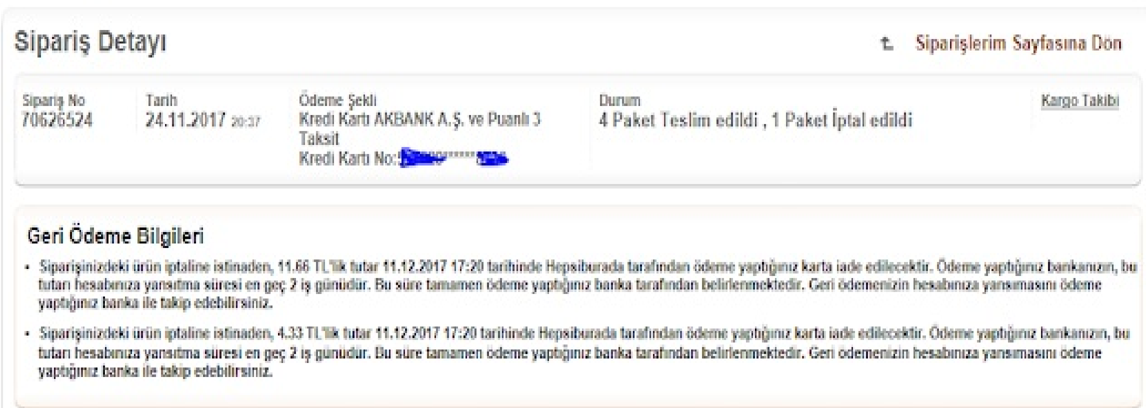
Larry Smith

Hepsiburada İptali Gerçekleştirip İlgilenmiyor

Mutlu müşteri deneyiminde en kritik ve fark yaratan noktalardan biri müşteri hizmetlerinin gelen talepleri ele alması, değerlendirmesi, ilgilenmesi ve üretilebilecek bir çözüm varsa sunması, eğer sunamıyorsa da bunu dolandırmadan net bir şekilde ifade edebilmesidir.

Gelin bu konuyu başımdan geçen bir örnekle ele alalım:

2017 yılı Kasım ayının son Cuma günü "Black Friday" olması sebebiyle Hepsiburada'da güzel bir indirim vardı. Akbank'ın Axess kart için yapmış olduğu kampanya ile Hepsiburada'dan 70626524 sipariş numarası ile 131.18 TL'lik alışveriş yaptım. Bahsettiğim Axess kampanyası ise "30 Kasım tarihine kadar 4 adet 100 TL ve üzeri alışverişe 50 TL chip para hediye" ediyordu ve kampanya koşullarından biri "İptal/iade işlemlerinde kazanılan chip para geri alınır" şeklindeydi.


Sipariş Detayı

Siparişlerim Sayfasına Dön

Sipariş No	Tarih	Ödeme Şekli	Durum	Kargo Takibi
70626524	24.11.2017 20:37	Kredi Kartı AKBANK A.Ş. ve Puanlı 3 Taksit Kredi Kartı No:	4 Paket Teslim edildi , 1 Paket İptal edildi	

Geri Ödeme Bilgileri

- Siparişinizdeki ürün iptaline istinaden, 11.66 TL'lik tutar 11.12.2017 17:20 tarihinde Hepsiburada tarafından ödeme yaptığınız karta iade edilecektir. Ödeme yaptığınız bankanızın, bu tutarı hesabınıza yansıtma süresi en geç 2 iş günüdür. Bu süre tamamen ödeme yaptığınız banka tarafından belirlenmektedir. Geri ödemenizin hesabınıza yansımasını ödeme yaptığınız banka ile takip edebilirsiniz.
- Siparişinizdeki ürün iptaline istinaden, 4.33 TL'lik tutar 11.12.2017 17:20 tarihinde Hepsiburada tarafından ödeme yaptığınız karta iade edilecektir. Ödeme yaptığınız bankanızın, bu tutarı hesabınıza yansıtma süresi en geç 2 iş günüdür. Bu süre tamamen ödeme yaptığınız banka tarafından belirlenmektedir. Geri ödemenizin hesabınıza yansımasını ödeme yaptığınız banka ile takip edebilirsiniz.

24 Kasım 2017 günü Hepsiburada'ya vermiş olduğum siparişteki "Koton Erkek Çocuk Star Wars Baskılı Sweat Shirt" benim bilgim ve onayım dışında 11 Aralık 2017 günü iptal edildi. Ben 2 haftayı aşan bir süre sabırla Hepsiburada'nın bu ürünü tedarik etmesi için beklemişken onlar bana bir açıklama bile göndermeden iptal işlemi gerçekleştirdiler. Bu ürünün iptali çocuğum için aldığım sweat shirt'ten vazgeçmek zorunda kalmamla beraber katılmış olduğum Axess kampanyasının koşullarından birine uyamamam sebebiyle chip para'nın geri alınmasına da sebep oldu.



Ardından haklı bir müşteri olarak Hepsiburada müşteri ilişkileri ile temasa geçtim. Yaklaşımı görmeniz için paylaşıyorum:

Talep No: FMI-168-57667

Kredi Kartı Kampanyasını Bozan İptal işlemi (70626524)

Soru: 24 Kasımda vermiş olduğum siparişim haberim olmadan iptal edilmiştir. Ben bu tarihe kadar sabırla ürünün kargoya verilmesini bekledim çünkü satınalma yaparken Akbank Axess cardın kampanyasından faydalanmıştım ve kampanya koşulu sebebiyle iadelerde kazanacağım chip para tarafımdan geri alınacaktı. Dün öğrendim ki Hepsiburada sebepsiz yere iade yapmış. Bankamın benden geri alacağı chip para sebebiyle hediye çeki tanımlanmasını rica ederim.

12.12.2017 09:43:34

Cevap: Merhaba Volkan Bey,

Maalesef talebiniz doğrultusunda yardımcı olamamaktayım.

Anlayışınız için teşekkür ederim.

Saygılarımla.

18.12.2017 15:07:44

Soru: Merhaba,

Siparişi 24 Kasım'da verdim. İptali 11 Aralık'ta yaptınız. Size konuyu 12 Aralık'ta ilettim. Buna 18 Aralık'ta geri dönüş yaptınız. Ben bu süreçte sabırla bekledim, sorunu ağırdan alıp çözmediniz. Şimdi de konuyla ilgili olumsuz geri dönüş yapıyorsunuz. Ben Akbank kredi kartı kampanyasından kazandığım chip parayı benden kaynaklanmayan sebepten ötürü geri iade etme durumunda kaldım.

Sorunumu müşteri memnuniyeti adına çözmenizi rica ederim.

Saygılarımla,
18.12.2017 15:23:31

Cevap: Merhaba Volkan Bey,

Katılmış olduğunuz kampanya detaylarını tarafıma iletmeniz durumunda size kısa süre içerisinde yardımcı olacağım.

Saygılarımla.

19.12.2017 14:42:56

Soru: Merhaba

Kampanya detayları aşağıdaki gibidir: Axess Mobil'den Hoş Geldiniz Hediyesi 50 TL chip-para!

Son satırda göreceğiniz üzere iade işleminde kazanılan chip para geri alınıyor.
Link:
http://www.axess.com.tr/axess/kampanyadetay/8/5750/axess-mobilden-hos-geldiniz-hediyesi-50-tl-chip-para

30 Kasım tarihine kadar yurtiçinde yapacağınız 4 adet 100 TL ve üzeri alışverişinize 50 TL chip-para hediye! Kayıt olmak için hemen Axess Mobil'i ziyaret edin!
Kampanya detayları:

Kampanya kapsamında 27 Ekim-30 Kasım tarihleri arasında yurtiçinde yapılacak 4 adet 100 TL ve üzeri alışverişe 50 TL chip-para hediye edilecektir. Kampanyaya; sadece Axess Mobil üzerinden Hemen Katıl butonuna tıklanarak kayıt olunabilir.
Kampanyaya kayıt olduktan sonra yapılan harcamalar kampanyaya dahildir.

4 adet 100 TL ve üzeri yurtiçi alışveriş yapıldıktan sonra kazanılan chip-para anında yüklenecek ve 10 gün içinde kullanılmayan chip-paralar geri alınacaktır.

Bir müşteri kampanyadan en fazla 50 TL chip-para kazanabilir.

Aynı gün aynı işyerinde yapılacak ilk işlem kampanyaya dahildir.

Kampanyadan bireysel Axess kredi kartı müşterileri yararlanabilir. Wings, Free, Neo, Ticari Kartlar, Ek kartlar ve Bank'O Cars Axess kampanyaya dahil değildir. Kampanyaya sadece yurtiçi alışveriş işlemleri dahildir.

Iptal/iade işlemlerinde kazanılan chip-para geri alınır.

19.12.2017 15:06:33

Cevap: Merhaba Volkan Bey,

Katılım sağladığınız kampanya banka kampanyası olduğundan dolayı maalesef talebiniz doğrultusunda yardımcı olamamaktayım. Bankanızla görüşmenizi rica ediyorum.

Anlayışınız için teşekkür ederim.

Saygılarımla.

Göreceğiniz üzere, zaten banka kartı kampanyasından faydalandığımı belirtmeme rağmen benden istenen detayı sununca, banka kampanyası için yardımcı olamayacağını bir kalemde söyleyebilecek kadar duyarsız bir müşteri memnuniyeti zihniyeti taşıyan bir temsilci ile karşı karşıyayım. Sadece işlem yoğunluğuna ve dönen ciroya baksa belki memnuniyet için çözüm arama ihtiyacı duyacak olan sayın temsilci adeta top çevirir gibi soru sorup sonra da topu taca atıyor. Gerçekten çok yazık ve ayıp...

Eğer hatalı olmaya hazır değilseniz, hiç özgün bir şeyle ortaya çıkamazsınız.

Sir Ken Robinson

THY'nin Sözde Müşteri Memnuniyeti Anlayışı

27 Mayıs 2017 günü, eğer kısmet olursa, biricik oğlumuz Okan için çok özel bir gün olacak. Uçaklara bebekliğinden beri son derece meraklı olan Okan ilk kez uçağa binecek. Kendisine uçacağını söylediğimizde gözlerindeki mutluluğu ve merakı kelimelerle ifade edemiyorum. Bu özel günün bir derece daha unutulmaz olması için 22 Mayıs Pazartesi sabahı Türk Hava Yolları (THY) websitesinden kuruma aşağıdaki mesajı ilettim:

Merhaba,
27 Mayıs 2017 tarihinde TK7005 uçuş numarası ile saat 10.10'da İzmir'den Ankara'ya uçuyor olacağım. Eşim ve çocuğum da benimle olacak. Her ne kadar iş sebebiyle sıklıkla uçsam da 3 yaşındaki oğlum için bu ilk uçuş olacak. Kendisi uçaklara çok ama çok meraklı. Uzun bir süredir uçuş gününü bekliyor. Kendisine uçuş ile ilgili bir süpriz (bir anons, ilk uçuşunu hatırlatacak sembolik birşey) sunabilirseniz bu özel gün onun için çok daha anlamlı olacak.

Bu konuda sizden işbirliğinizi önemle rica ediyorum.

Volkan Yorulmaz.

Oğlumun Adı: Okan Yorulmaz

398371 takip numarası ile kaydolan bu geri bildirimime aynı gün öğlen saatlerinde aşağıdaki geri dönüşte bulundular:

Sayın Volkan YORULMAZ,

TK-398371 numaralı mesajınız ünitemize ulaşmıştır.

Türk Hava Yolları ve markası Anadolujet olarak, müşteri memnuniyetini sağlama ve iş modelimizi müşterimizin talepleri doğrultusunda şekillendirme, önde gelen amacımız, ilkemiz konumundadır.

Mesajınızda yer verdiğiniz talebinizle ilgili olarak uçuşlarımızda böyle bir uygulamamızın bulunmadığını üzülerek bildirmek isteriz.

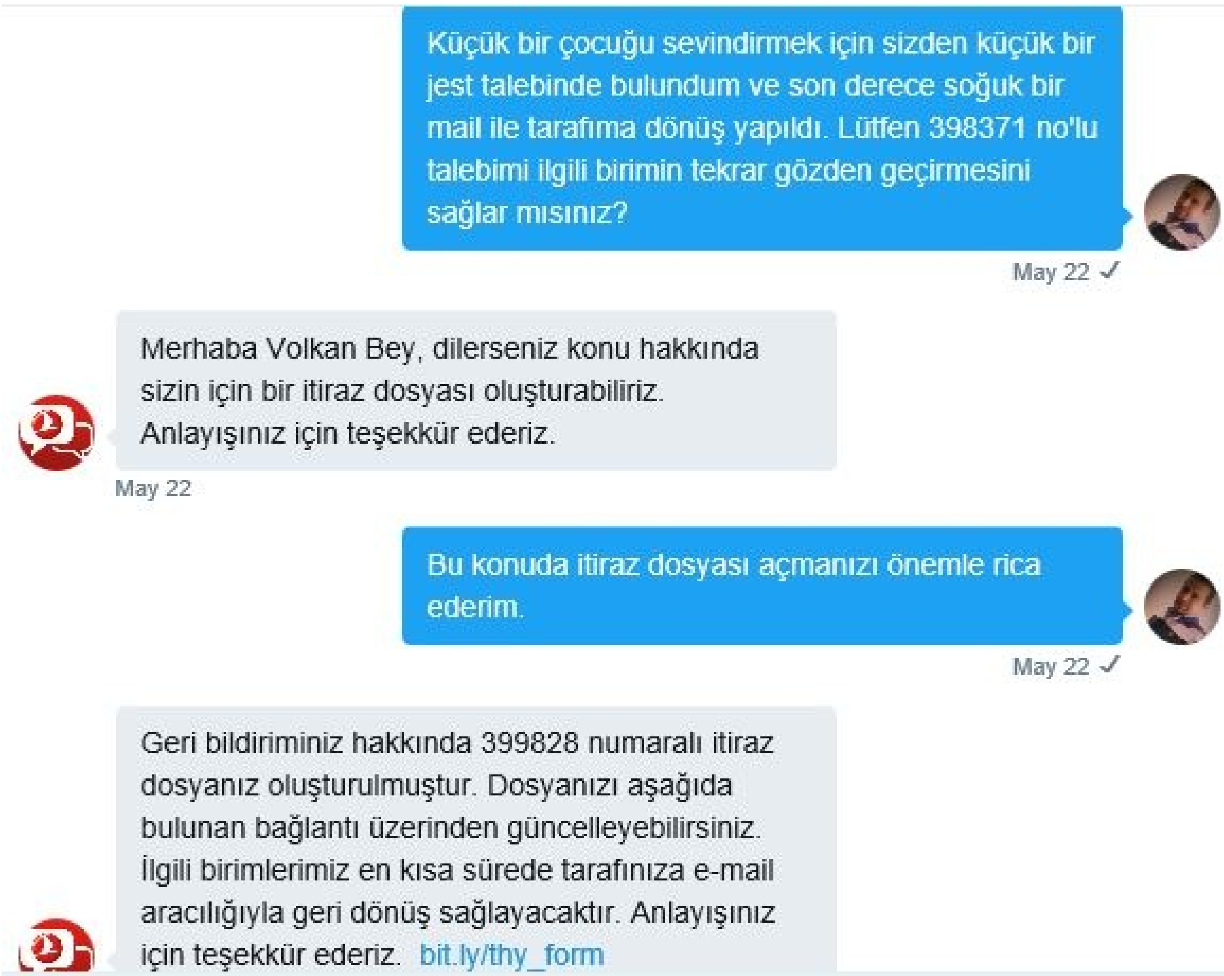
Türk Hava Yolları ve markası olan Anadolu Jet'i tercih ettiğiniz için teşekkür ederiz.

Saygılarımızla,
Temi K.

Anadolu Jet

Müşteri İlişkileri

Bu iletiyi görünce bu kez twitter üzerinden @TK_HelpDesk adlı THY'nin twitter account'una direkt mesaj atarak bu konuyu tekrar gözden geçirmelerini rica ettim.



Bunun üzerine aynı konu hakkında akşam saatlerinde TK 399828 ve TK 399879 takip numaralı kayıtları oluşturdum. Ertesi gün olan Salı günü herhangi bir geri dönüş olmayınca açıkçası sonucun olumlu olabileceği yönünde umutlanmıştım ama bugün yani 24 Mayıs 2017 Çarşamba günü yine olumsuz bir cevap gönderdiler:

ANADOLUJET

Sayın Volkan YORULMAZ,

TK-399828 numaralı mesajınız tarafımıza ulaşmıştır.

Tarafınıza göndermiş olduğumuz talebiniz tekrar değerlendirildiğinde önceki tarihli cevabımızda da ilettiğimiz üzere; farklı bir uygulamaya gidilemeyeceğini üzülerek belirtmek isteriz.

Anlayışınız için teşekkür ederiz.

Saygılarımızla,

Yeliz M.

Anadolu Jet
Müşteri İlişkileri

Kendi ifadeleriyle; önde gelen amaçlarının müşteri memnuniyetini sağlama olduğunu belirten Türk Hava Yolları ve markası olan Anadolu Jet'in 3 yaşında bir çocuğun hayatı boyunca unutamayacağı eşsiz bir deneyim ve ebeveyni olarak bizlerin de son derece memnuniyet yaşayabileceğimiz bir

tecrübe yaşamasına imkan sağlamayan bu uygulamaları hiç bir şekilde anlayamıyorum ve kabul edemiyorum. Kendilerinden maddi değeri olmayan, manevi bir jest talebinde bulundum ve bunu birden fazla kez değerlendirmelerine sundum ama sonuç değişmedi. Halbuki bir "Merhaba Okan" O'nun için çok şey ifade edecekti ama THY ve Anadolu Jet müşteri ilişkileri departmanı bunu çok gördü. Kendilerine yüksek bütçeleri ile çekecekleri nice sahte müşteri memnuniyeti temalı reklam filmlerinde hayırlı işler dilerim.

Türk Hava Yolları Kendini Affettirdi

Geçtiğimiz günlerde Okan'ın ilk kez uçağa bindiğinden bahsetmiştim:

http://volkanyorulmaz.blogspot.com.tr/2017/05/kim-korkar-ucaktan.html

Uçakları çok seven Okan'ın ilk uçuşunu özel kılabilmek için öncesinde THY'den ufak bir ricada bulunmuştum ve bu özel güne ilişkin kendisine ufak bir

jest yapmalarını rica etmiştim. Maddi değeri olan bir jest değil, manevi değeri olacak ve yıllar geçtikten sonra bile hatırlanacak bir jestti tek istediğim ama her defasında bu isteğim reddedilmişti. O dönem bu konu hakkında yaşanan tatsız iletişimin kayıtları şöyleydi:

http://volkanyorulmaz.blogspot.com.tr/2017/05/thynin-sozde-musteri-memnuniyeti-anlays.html

THY yetkilileri tüm taleplerimi reddetmiş olsa da uçağın tekerleri yerden yükselinceye kadar içimde bir son dakika sürprizi için umut vardı ama nafile, onca talebim göz ardı edilmişti. Keşke ilk uçuşta Türk Hava Yolları yerine Pegasus ya da Sun Express gibi daha müşteri odaklı olabilecek bir firmayı mı seçseydim diye bile içimden geçirdim.

Aklımın bir kenarına da THY ile ilgili bu hayal kırıklığını da kaydetmiştim ki twitter'da Demet Akalın'ın THY uçağında kaybolan ve hala kendisine teslim edilmeyen bebek arabası hakkındaki twitini gördüm. Bu twite hislerimi paylaşarak cevap verdim ve bloğumda paylaştığım içeriğin de linkini ekledim.



Sözkonusu Demet Akalın gibi milyonlarca takipçisi olan bir kullanıcı olunca kendisinin eleştiride bulunduğu bir twitte oldukça etkileşim alıyor. O gün blog içeriğimin çok okunduğunu ziyaretçi istatistiklerindeki artıştan gözlemledim.

Ardından da ertesi gün THY yetkililerinden aşağıdaki mail tarafıma ulaştı.

Sayın Volkan YORULMAZ,

Öncelikle elimizde olmayan sebeplerle seyahatiniz öncesi küçük yolcumuz Okan için ilk defa uçacağından anons için talepte bulunmanıza rağmen, tarafınıza yapılan olumsuz bildirimimizden ötürü duyduğumuz üzüntüyü bilmenizi isteriz.

Seyahatlerinde bizi tercih eden yolcularımız için vaat edilen hizmetin layıkıyla gerçekleştirilmesi ve kusursuz sergilenmesi öncelikli hedeflerimiz arasında olduğundan, geri bildirimlerinizin ne kadar önem taşıdığını tekrar tecrübe etmiş bulunmaktayız.

Yolcularımızın memnuniyetinin bizim için ayrı bir önem taşıdığını ifade ederken, bu doğrultudaki hassasiyetinizi anladığımızı bildirirken , personelin vermiş olduğu yanıtımızda bırakmış olduğumuz olumsuz izlenimin de farkındayız.

Edinilen bilgiye göre, anons için uluslararası kurallara riayet edilmesi gerektiği ve anons kitabında yapılması gereken anonsların dışında herhangi bir anons yapılamayacağı bilgisinin tarafımıza iletildiğini paylaşmak isteriz.

Türk Hava Yolları'nda görev yapan her personele kurallar dahilinde görev yapmaları, eğitim programları ile kendilerine sürekli hatırlatılmaktadır.

Uçuşlarımızda standart anons kullanıldığı için kabin veya kokpit ekiplerinin kendi kelimeleri ile anons yapmalarının mümkün olmadığını dile getirmek isteriz. Ayrıca diğer yolcularımız tarafından yapılan anonsun olumsuz karşılanabileceği, sorumlu kaptanımızın görevi haricinde başka konular ile ilgilendiği imajı yaratabileceği düşüncesi oluşturacağı için bu tip anonslar yapılmasına izin verilmemektedir.

Bu bilgiler ışığında sevgili Okan'a belki seyahati esnasında sürpriz yapamadık ancak eğer kabul ederseniz biz sistemde kayıtlı miles@smiles üyeliğinizdeki adresinize yavrumuz için hediye gönderdik. Umarız beğenir ve bizi daima hatırlar.

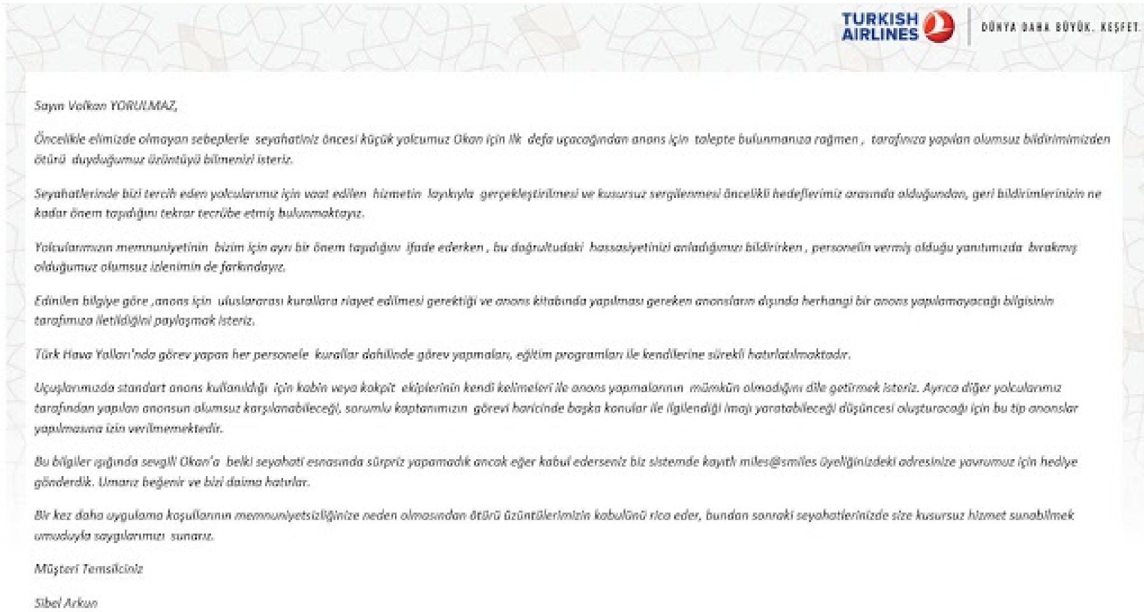
Bir kez daha uygulama koşullarının memnuniyetsizliğinize neden olmasından ötürü üzüntülerimizin kabulünü rica eder, bundan sonraki seyahatlerinizde size kusursuz hizmet sunabilmek umuduyla saygılarımızı sunarız.

Müşteri Temsilciniz

Sibel Arkun

Türk Hava Yolları A.O

Müşteri İlişkileri Müdürlüğü



TURKISH AIRLINES | DÜNYA DAHA BÜYÜK. KEŞFET.

Sayın Volkan YORULMAZ,

Öncelikle elimizde olmayan sebeplerle seyahatiniz öncesi küçük yolcumuz Okan için ilk defa uçacağından anons için talepte bulunmanıza rağmen , tarafınıza yapılan olumsuz bildirimimizden ötürü duyduğumuz üzüntüyü bilmenizi isteriz.

Seyahatlerinde bizi tercih eden yolcularımız için vaat edilen hizmetin layıkıyla gerçekleştirilmesi ve kusursuz sergilenmesi öncelikli hedeflerimiz arasında olduğundan, geri bildirimlerinizin ne kadar önem taşıdığını tekrar tecrübe etmiş bulunmaktayız.

Yolcularımızın memnuniyetinin bizim için ayrı bir önem taşıdığını ifade ederken , bu doğrultudaki hassasiyetinizi anladığımızı bildirirken , personelin vermiş olduğu yanıtımızda bırakmış olduğumuz olumsuz izlenimin de farkındayız.

Edinilen bilgiye göre ,anons için uluslararası kurallara riayet edilmesi gerektiği ve anons kitabında yapılması gereken anonsların dışında herhangi bir anons yapılamayacağı bilgisinin tarafımıza iletildiğini paylaşmak isteriz.

Türk Hava Yolları'nda görev yapan her personele kurallar dahilinde görev yapmaları, eğitim programları ile kendilerine sürekli hatırlatılmaktadır.

Uçuşlarımızda standart anons kullanıldığı için kabin veya kokpit ekiplerinin kendi kelimeleri ile anons yapmalarının mümkün olmadığını dile getirmek isteriz. Ayrıca diğer yolcularımız tarafından yapılan anonsun olumsuz karşılanabileceği, sorumlu kaptanımızın görevi haricinde başka konular ile ilgilendiği imajı yaratabileceği düşüncesi oluşturacağı için bu tip anonslar yapılmasına izin verilmemektedir.

Bu bilgiler ışığında sevgili Okan'a belki seyahati esnasında sürpriz yapamadık ancak eğer kabul ederseniz biz sistemde kayıtlı miles@smiles üyeliğinizdeki adresinize yavrumuz için hediye gönderdik. Umarız beğenir ve bizi daima hatırlar.

Bir kez daha uygulama koşullarının memnuniyetsizliğinize neden olmasından ötürü üzüntülerimizin kabulünü rica eder, bundan sonraki seyahatlerinizde size kusursuz hizmet sunabilmek umuduyla saygılarımızı sunarız.

Müşteri Temsilciniz

Sibel Arkun

Sanki önceden olumsuz cevap veren kişiler ile bu nazik maili yazan kişi farklı evrenlerden gelmiş gibiydi ve aynı kurumu temsil ettikleri inanılır gibi değildi. Eğer Demet Akalın gibi ünlü biri sayesinde etkileşimi fazla olan blog içeriğim bir şekilde kendisine ulaşmasa böyle bir U dönüşü beklenir miydi derseniz, muhtemelen konu THY tarafında çoktan kapanmış bir kayıttan öteye gitmezdi derim. Ama günün sonunda THY kendini affettirmesini bilmişti.

Geçtiğimiz hafta teslim aldığımız kargo ile aşağıdaki fotoğrafta gördükleriniz ulaştı. Özellikle uçak maketi ve balon uçak eminim Okan'ın çok hoşuna gidecek.





Peki sonuç olarak bu yaşananlardan ne öğrenmiştik?

- Firmanın imajını korumak için müşteri temsilcilerinin görevlerini layıkıyla yerine getirmesi gerekir.
- Müşteri memnuniyetini hedefleyen bir müşteri ilişkileri departmanı, açılan kayıtları “ne olursa olsun” kapatmayı hedeflemek yerine gerçek anlamda “çözmeyi” hedeflemelidir.
- Sosyal medyanın markanın imajı üzerinde çok ama çok büyük bir önemi var.
- Sosyal medyada bir ünlü (celebrity) firmanız hakkında olumsuz bir yorum yazdığında bunu düzeltmek için harcayacağınız efor çok fazla olur.
- Hatanın neresinden dönülürse kardır.

Günün sonunda; Okan’ın mutlu olmasına vesile olan **Demet Akalın Kurt** ve THY müşteri temsilcisi **Sibel Arkun**'a teşekkür ederim.

PS. Blog içeriğini yayınladıktan sonra bir de mail ile teşekkürümü sunup konuyu "kendimce" tatlıya bağladığımız düşünüyorum.

VOLKAN YORULMAZ
Today, 6:09 AM
customer2@thy.com

Reply

Merhaba Sibel Hanım ve Türk Hava Yolları ailesi,

Size ve kurumunuza gönderdiğiniz hediye ve yaşanan sorunu tatlıya bağlamak adına göstermiş olduğunuz nezaketten ötürü teşekkür ederim. Birlikte nice uçuş deneyimleri yaşamak dileğiyle.

İçten sevgilerimle,

Okan'ın babası
Volkan Yorulmaz

From: customer2@thy.com <customer2@thy.com>
Sent: Wednesday, June 21, 2017 12:48 PM
To: VOLKANYORULMAZ@HOTMAIL.COM
Subject: TK-454683 #S1-444286#

TURKISH AIRLINES | DÜNYA DAHA BÜYÜK. KEŞFET.

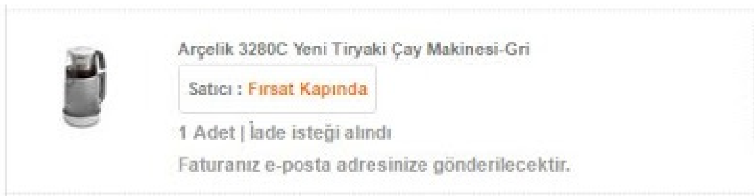
Sayın Volkan YORULMAZ,
Öncelikle elimizde olmayan sebeplerle seyahatiniz öncesi küçük yolcumuz Okan için ilk defa uçacağından anons için talepte bulunmanıza rağmen , tarafınıza yapılan olumsuz bildirimimizden ötürü duyduğumuz üzüntüyü bilmenizi isteriz.
Seyahatlerinde bizi tercih eden yolcularımız için vaat edilen hizmetin layıkıyla gerçekleştirilmesi ve kusursuz sergilenmesi öncelikli hedeflerimiz arasında olduğundan, geri bildirimlerinizin ne kadar önem taşıdığını tekrar tecrübe etmiş bulunmaktayız.
Yolcularımızın memnuniyetinin bizim için ayrı bir önem taşıdığını ifade ederken , bu doğrultudaki hassasiyetinizi anladığımızı bildirirken , personelin vermiş olduğu yanıtımızda bırakmış olduğumuz olumsuz izlenimin de farkındayız.
Edinilen bilgiye göre ,anons için uluslararası kurallara riayet edilmesi gerektiği ve anons kitabında yapılması gereken anonsların dışında herhangi bir anons yapılamayacağı bilgisinin tarafımıza iletildiğini paylaşmak isteriz.

İnsanlar ne dediğinizi unutur, insanlar ne yaptığınızı unutur ama onlara nasıl hissettirdiğinizi asla unutmaz.

Maya Angelou

Hepsiburada'nın Tutarsız Müşteri Hizmetleri

7 Aralık 2016 tarihinde hepsiburada’dan 49896403 no’lu sipariş ile “Arçelik 3280C Yeni Tiryaki Çay Makinası” satın aldım. Ürünü teslim alıp kutusunu açtıktan sonra içinden su ısıtıcı kapağının çıkmadığını farkettim. Hemen aynı gün hepsiburada websitesi üzerinden eksik aksesuar bildiriminde bulundum. Konuyla ilgili 13 Aralık tarihinde müşteri hizmetlerinden aşağıdaki mesajı aldım:



Değerli Müşterimiz,

49896403 nolu siparişinizde yer alan Arçelik 3280C Yeni Tiryaki Çay Makinesi-Gri ürüne ait iletmiş olduğunuz <u>eksik aparat temin edilmiştir</u>. İlgili aksesuar satıcı firma tarafından ücretsiz olarak, <u>5 iş günü içinde Yurtiçi Kargo’yla sizlere gönderilecektir</u>. Bu süreçte devam eden sorun olması durumunda bizlere bilgi vermenizi rica ederiz.

Anlayışınız için teşekkür ederiz.

Saygılarımızla.



Cevap: Değerli Müşterimiz,

13.12.2016 08:07:13

49896403 nolu siparişinizde yer alan Arçelik 3280C Yeni Tiryaki Çay Makinesi-Gri ürüne ait iletmiş olduğunuz eksik aparatın temin edilmiştir. İlgili aksesuar satıcı firma tarafından ücretsiz olarak, 5 iş günü içinde Yurtiçi Kargo'yla sizlere gönderilecektir. Bu süreçte devam eden sorun olması durumunda bizlere bilgi vermenizi rica ederiz.

Anlayışınız için teşekkür ederiz.

Saygılarımızla.

Gelen mesaj hepsiburada’ya güvenimi perçinlemişti, sorunum ile ilgilenmişler ve eksiğin giderilmesini sağlayacaklardı. Ancak yazılan ile yapılan aynı olmadı. Önce 5 iş günü geride kaldı ama hepsiburada’dan ses çıkmadı. Ardından defalarca twitter üzerinden yazıp, birçok kez müşteri hizmetlerini aradım. Her defasında eksik ürünün tarafıma iletileceği belirtildi. Ben soruna ilişkin gecikmenin 14 günlük cayma hakkımı etkileyip etkilemeyeceğini sorduğumda ise bu konuda kesinlikle mağdur olmayacağımı belirttiler. Ben de hepsiburada’ya güvenip bekledim. Ama beklemenin çözüm olmadığını düşünüp artık yeter diye düşündüğüm 24 Aralık 2016 günü hepsiburada müşteri hizmetlerinden Mert Bey

ile görüşerek iade sürecimin başlatılmasını istedim. Kendisi de iade için yardımcı olacağını, sistemden iade yapacağım kargo bilgilerini oluşturması için 24 saat geçmesi gerektiğini tarafıma mail ve sms ile bilgi geleceğini iletti.



Yıl sonu yoğunluğu sebebiyle 24 Aralık'tan sonra bu konunun üzerine eğilemedim, ta ki 30 Aralık 2016 günü aşağıdaki mesaj gelinceye kadar:

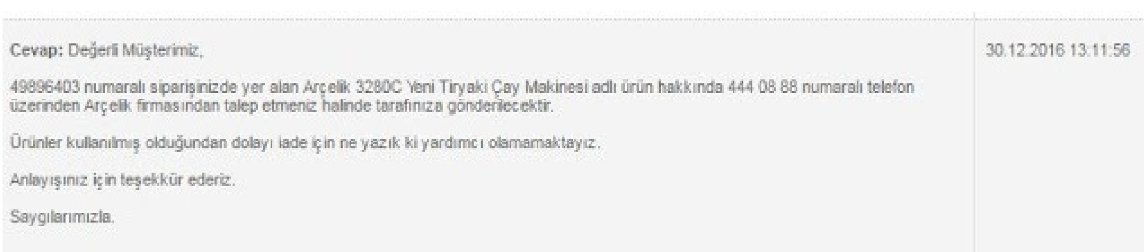
Değerli Müşterimiz,

49896403 numaralı siparişinizde yer alan Arçelik 3280C Yeni Tiryaki Çay Makinesi adlı ürün hakkında 444 08 88 numaralı telefon üzerinden Arçelik firmasından talep etmeniz halinde tarafınıza gönderilecektir.

Ürünler kullanılmış olduğundan dolayı iade için ne yazık ki yardımcı olamamaktayız.

Anlayışınız için teşekkür ederiz.

Saygılarımızla.



Cevap: Değerli Müşterimiz, 30.12.2016 13:11:56

49896403 numaralı siparişinizde yer alan Arçelik 3280C Yeni Tiryaki Çay Makinesi adlı ürün hakkında 444 08 88 numaralı telefon üzerinden Arçelik firmasından talep etmeniz halinde tarafınıza gönderilecektir.

Ürünler kullanılmış olduğundan dolayı iade için ne yazık ki yardımcı olamamaktayız.

Anlayışınız için teşekkür ederiz.

Saygılarımızla.

Ben iade sürecinin başlamasını beklerken komik ve kendileriyle çelişen bir mesaj ile "kendilerince" konuyu kapamaya çalışıyorlardı. Buna istinaden aşağıdaki mesajı hızlıca kaleme alıp ilettim:

13.12.2016 08:07:13 tarih ve saatli iletinizde "49896403 nolu siparişinizde yer

alan Arçelik 3280C Yeni Tiryaki Çay Makinesi-Gri ürüne ait iletmiş olduğunuz eksik aparatın temin edilmiştir. İlgili aksesuar satıcı firma tarafından ücretsiz olarak, 5 iş günü içinde Yurtiçi Kargo'yla sizlere gönderilecektir. Bu süreçte devam eden sorun olması durumunda bizlere bilgi vermenizi rica ederiz." olarak belirtmiştiniz.

Bugün ise bana Arçelik'i aramamı söylüyorsunuz.

1. Öncelikle ben bu ürünü içeriğinin eksik olması sebebiyle kesinlikle kullanmadım. Yani ürün kullanılmış değildir. Müşteri hizmetlerini her arayışımda da eksik parçanın giderilmesi için çok beklediğimi, 14 günlük iade süremin dolmasını kabul etmeyeceğimi söyledim. Telefon kayıtlarından da buna erişebilirsiniz. Zaten bu durumun iade süresini ve sürecindeki haklarımı kesinlikle etkilemeyeceğini müşteri temsilcileriniz de kabul etti.

2. Madem ilk mesajınızda ürün 5 iş günü içerisinde kargoya verilecekti, neden hala bana ürün gelmedi ve bugün beni Arçelik ile muhatap ediyorsunuz. Bu durumda benim herhangi bir kusurum yokken bu şekilde bir iş yükünü müşteriye nasıl yüklersiniz? Ayrıca bana gönderdiğiniz ilk mesaj hayal ürünü müydü?

Tüm bunları göz önünde bulundururak konuyu bir kez daha değerlendirmenizi önemle RİCA ederim.

Şimdiye kadar hepsiburada'dan herhangi bir mesaj gelmedi ama konuyu yakından takip edeceğim ve tarafıma yapılan asılsız bildirimler sebebiyle özür dileyip sorunu çözmek yerine beni bu şekilde ortada bırakan bu firmanın müşteri memnuniyetini mi kar maksimizasyonunu mu tercih edeceğini merakla bekliyorum. Yorum sizin…

Siz kapıyı çalmaya devam edin, sonunda içerdeki sevinç, pencereyi açacak, dışarıda kim var diye bakmak isteyecektir.

Mevlana

Neden Bimeks’ten Alışveriş Yapmamalısınız?

Bimeks Bilgi İşlem ve Dış Ticaret A.Ş. yani bizim kısaca “Bimeks” diye bildiğimiz “bilgisayarların, çevre donanımlarının ve yazılımların perakende ticareti” ile faaliyet gösteren firma ile yaşadığım olumsuz bir alışveriş sürecini minimum hasarla atlattıktan sonra hem yaşadıklarımı hem de neden bir daha Bimeks’ten alışveriş yapmayı tercih etmeyeceğimi ilan etmek istedim.



Öncelikle **neden Bimeks’ten alışveriş yapmamalısınız?** Çünkü…

İnternet sitesindeki (www.bimeks.com) ürünlerin fiyatları değişken. Bu değişkenlik bazen ilk fiyatın (indirime esas fiyat) değişmesine, bazen de ikinci fiyatın (indirimli fiyatın) değişmesine sebep oluyor. Şöyle ki, aşağıda detaylarıyla satın alma sürecimi açıklayacağım “JBL Charge 3 20w Bluetooth hoparlör”ün ilk fiyatı ürünü takip ettiğim yaklaşık 3 haftalık süreçte hem 649 hem de 749 TL olarak sergilendi. Bununla beraber, aynı ürünün farklı renkleri de aynı zaman diliminde bazen aynı ilk fiyat (tüm renkler 649 ya da 749 TL) bazen farklı ilk fiyattan (cam göbeği rengi “teal” 649 TL iken diğer renkler 749 TL idi) satışa sunuldu. Günün veya haftanın belirli saatlerinde kampanya olup, fiyatların düştüğünde ise işin rengi daha da ilginç bir hal alıyordu. Bu kez ikince fiyatlar aynı gün içerisinde belirli süreyle değişiyordu. Örneğin ben satın aldığım ürünü 430 TL’ye, daha sonra (bir önceki işlemden 3 iş günü sonra) arkadaşım 435 TL’ye, aynı arkadaşım 420 TL’ye (bir önceki işlemden 2 iş günü sonra) satın aldı. Tabi bu tutarlar ürünün bizim yakalayabildiğimiz dip fiyatlarıydı, fiyatın

500 TL civarında olduğu ya da hiç indirim olmadığı zaman dilimlerini de gözlemledim(k).

Yukarıda belirttiğim değişken fiyat politikasını lehinize çevirdiniz ve piyasa fiyatına göre uygun/rekabetçi bir seviyede dilediğiniz ürünü satın almış olabilirsiniz ki benim başımdan geçen olaydaki tecrübem tam olarak buydu. Ürün outlet ürün değildi ve buna rağmen internet üzerinde ve mağazalarda yaptığım araştırmalarda en iyi fiyata sahipti. Ancak siparişimden sonraki 3. iş gününde elime ulaşan (*İnternet kayıtlarına göre ürün İzmir'de de vardı ama bana Adana mağazasındaki ürünü İzmir'e yolladılar, Cuma akşamı verdiğim sipariş Çarşamba Yurtiçin Kargo ile elime ulaştı.*) ürün daha kutusundan çıkarıp power butonuna bastığımda çalışmadı. Şarjı yoktur diye şarja taktığımda çalışan bu ürünü o gün şarjda kullandım ama akşam eve gittiğimde şarja takılı olmadığı durumlarda kesinlikle çalışmadığını farkettim. Bu noktada akıllara klasik bir atasözü geldi: **Ucuz etin suyu karar olur!** Eşimin, arkadaşımın ve benim aklımıza aynı şüphe düştü; fiyatların piyasa altında olması acaba tamir edilmiş (refurbished) ya da bir başka şekilde sorunlu ürünlerin satılıyor olmasından kaynaklanıyor olabilir mi diye. Bu soruyu net cevaplayamıyor olsam da o akşam iade sürecini araştırıp ertesi sabah aksiyon aldım. İade etmeden önce her ihtimale karşı ürünün kutusundan iletişim bilgilerine ulaştığım ithalatçı firmayı da arayarak sorunumu anlattım ve ürünü çalıştırmak için herhangi bir hata ya da gözden kaçırdığım bir nokta olup olmadığını sordum. Karşımdaki teknik personel anlattığım konunun bir batarya problemini işaret ettiğini, ürün serisinde kronik bir sorun olmadığını ve değişim talep etmemi söyledi. Bu görüşme sonrasında müşteri hizmetleri ile görüşerek kayıt oluşturdum ve hemen kargo ile belirtilen şekilde gönderdim.

Müşteri hizmetleri için ayrı bir paragraf açmalıyım. Bimeks'in müşteri hizmetlerine 0850 222 50 22 numaralı telefon ile ulaşabiliyorsunuz. Ancak öyle her saat arayamıyorsunuz. Mesela sabah mesaileri 9'da başlıyor, 9 öncesinde aradığınızda da size 9'da aramanız gerektiği iletiliyor. Gün içerisinde aradınız diyelim, hiçbir zaman bir HepsiBurada.com'daki kadar hızlı müşteri temsilcisine bağlanamıyorsunuz. Satın alma ve iade sürecim esnasında defalarca kez müşteri hizmetlerini farklı zaman dilimlerinde aradım, en iyisinde 3. en kötüsünde 9. sıradaydım. Yaklaşık 5 dakika ile 14 dakika aralığında bekledim. Tarz olarak müşteri temsilcileri ile hiçbir zaman tartışma, polemiğe girme gibi bir yapım yoktur çünkü onların orada sadece işlerini yapan aracılar olduğunu bilirim ama benim hissettiğim Bimeks'te bu işi yapan temsilcilerin büyük çoğunluğu karşılarındaki müşteriyi anlamak, ona durumu açıklamak yerini sert bir ifadeyle

konuyu kapatmayı tercih eden bir yaklaşımları olduğuydu. Haklı bir müşteri konumunda olmama rağmen Bimeks müşteri temsilcilerinin sert ve kapalı tavrı beni hiç memnun etmedi.



Madem bu içeriği hazırlayıp, yaşadığım bu olumsuz deneyimi sosyal medyada paylaşacağım, Bimeks'in sosyal medyayı nasıl kullandığını da sizlerle paylaşayım. Öncelikle değişim talebinde bulunmaya karar verdiğim ilk gün Bimeks'in kurumsal twitter hesabına (@bimekskurumsal) hem tweet hem de direct message atarak her türlü detayı paylaştım. Cep telefonumdan mesajların okunduğunu takip etmeme rağmen ilk günkü mesajıma hızlı cevap verilmiş ancak sonrasında sorunun çözülmesine yönelik aşamada mesajlarıma geç geri dönüş yapılmıştır. Bununla birlikte ürünün değişim değil de iade olacağı tarafıma twitter üzerinden DM ile bildirilmiş ve bu konunun detaylarının iletilmesi için kendilerine telefon numaramı göndermeme rağmen bana geri dönüş yapılmamıştır. Twitter'dan cevap beklediğim, müşteri hizmetleri hattında dakikalarca telefonun kulağımda kaldığı anlarda firmaya Facebook üzerinden ulaşmayı da denedim ama burada kurumsal bir hesabı olmadığı için kendilerine yine erişemedim. (Facebook üzerinde bir Bimeks sayfası var ama resmi bir hesap değil - *This unofficial Page was created because people on Facebook have shown interest in this place or business. It's not affiliated with or endorsed by anyone associated with Bimeks.*)

Mesafeli sözleşmeler

MADDE 48 – (1) Mesafeli sözleşme, satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin eş zamanlı fiziksel varlığı olmaksızın, mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, taraflar arasında sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dâhil olmak üzere uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmelerdir.

(2) Tüketici, mesafeli sözleşmeyi ya da buna karşılık gelen herhangi bir teklifi kabul etmeden önce ayrıntıları yönetmelikte belirlenen hususlarda ve siparişi onaylandığı takdirde ödeme yükümlülüğü altına gireceği konusunda açık ve anlaşılır şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından bilgilendirilir. Tüketicinin bilgilendirildiğine ilişkin ispat yükü satıcı veya sağlayıcıya aittir.

(3) Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin siparişinin kendisine ulaştığı andan itibaren taahhüt edilen süre içinde edimini yerine getirir. Mal satışlarında bu süre her hâlükârda otuz günü geçemez. Satıcı veya sağlayıcının bu süre içinde edimini yerine getirmemesi durumunda tüketici sözleşmeyi feshedebilir.

(4) Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin bu süre içinde satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür. Tüketici, cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirilmezse, cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı değildir. Her hâlükârda bu süre cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer. Tüketici, cayma hakkı süresi içinde malın mutat kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.

(5) Oluşturdukları sistem çerçevesinde, uzaktan iletişim araçlarını kullanmak veya kullandırmak suretiyle satıcı veya sağlayıcı adına mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık edenler, bu maddede yer alan hususlardan dolayı satıcı veya sağlayıcı ile yapılan işlemlere ilişkin kayıtları tutmak ve istenilmesi hâlinde bu bilgileri ilgili kurum, kuruluş ve tüketicilere vermekle yükümlüdür. Ancak bu fıkra kapsamında aracılık edenler, satıcı veya sağlayıcı ile yaptıkları sözleşmeye aykırı fiillerinden dolayı sorumludur.

(6) Mesafeli sözleşmelerde, kapsam dışı sözleşmeler, tüketici ile satıcı ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, bilgilendirme yükümlülüğü, teslimat ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

Bimeks Müşteri Hizmetleri

Hizmet Politikamız
- İade / Değişim Politikamız
- Gizlilik Politikamız
- Tüketici Hakları

Hizmetlerimiz

İşlem Rehberi

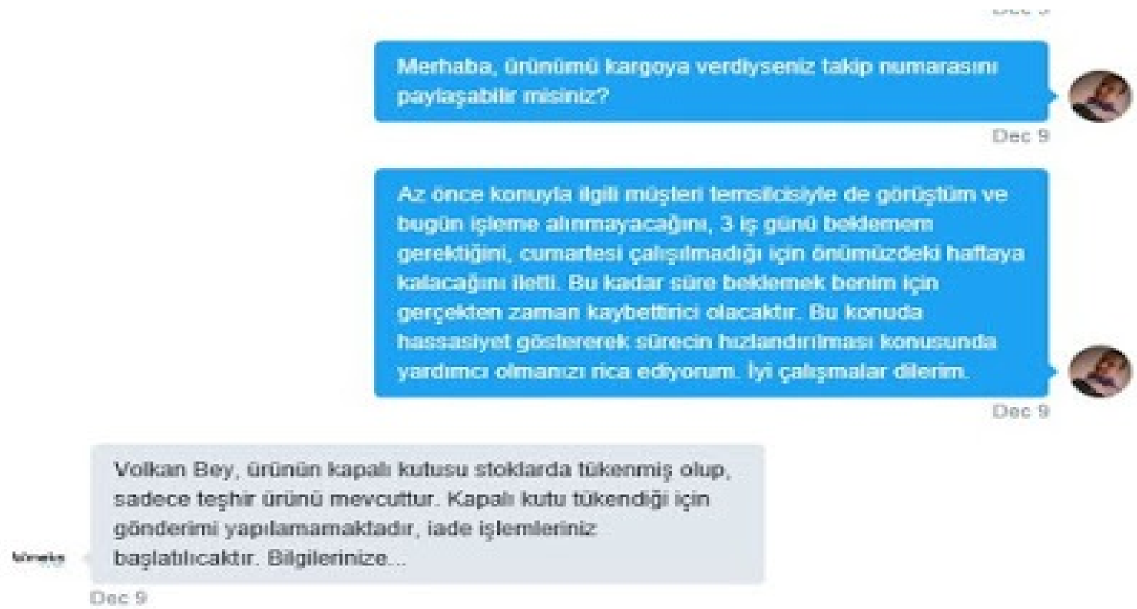
İletişim

Mağazadan Satış	Tüketicinin korunması Hakkındaki Kanuna Göre	Bimeks Hizmet paketi almadan	Bimeks Hizmet paketi ile
Kusursuz/arızasız ürün iade hakkı (ürünün ambalajı açılmamış ise)	Yok	21 Gün [1]	21 Gün [1]
Kusursuz/arızasız ürün iade hakkı (ürünün ambalajı açılmış ise)	Yok	Yok	7 Gün [2]
Arızalı/ayıplı ürün iade hakkı	İlk 6 ay yetkili teknik servis onaylı[4]	2 Gün [3]	7 Gün [5]

İnternet Satışları	Tüketicinin korunması Hakkındaki Kanuna Göre	Bimeks iade/değişim politikası
Koşulsuz iade hakkı	14 gün	14 gün

Gelelim benim olumsuz bir müşteri deneyimi tecrübe etmemdeki en önemli etkene... Bimeks firmasına 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında

Kanun'un Mesafeli Sözleşmeler başlıklı 48. Maddesine göre "*Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir*." şeklinde yasal düzenleme olması sebebiyle tarafıma ulaşan ayıplı malı iade değil de değişim talep ettiğimi hem müşteri temsilcisine, hem twitter üzerinden ilgili kişilere hem de ürünü gönderirken eklediğim bir dilekçe ile belirttim. Zaten Bimeks'in websitesinde de böyle bir hakkım olduğu firma tarafından da belirtilmişti. Buna rağmen, ürün firmanın eline geçtikten sonra tarafıma twitter üzerinden atılan mesaj ile "*Volkan Bey, ürünün kapalı kutusu stoklarda tükenmiş olup, sadece teşhir ürünü mevcuttur. Kapalı kutu tükendiği için gönderimi yapılamamaktadır, iade işlemleriniz başlatılıcaktır. Bilgilerinize...*" şeklinde bir bildirim aldım. Konuya ilişkin yukarıda da belirttiğim gibi mesaj atarak telefon ile bana bilgi vermelerini rica etsem de geri dönüş olmadı ve kendim hatta dakikalarca bekleyerek müşteri hizmetlerine ulaştım. Ürünü 430 TL'ye satın aldığımı, bu ürünün farklı renklerinin şu an Bimeks websitesinde mevcut olduğunu, farklı renkte bir ürün ile de değiştirilmesini kabul ettiğimi belirtmeme rağmen ürünün değişimini yapabilecekleri kapalı kutu ürünün ellerinde olmadığını söylediler. Telefon ile görüşürken önümde internet sitesinin açık olduğunu ve burada stok gözüktüğünü belirttiğimde ise satışı yapılan ürünlerin paketinin açılmış ya da tamir görmüş ürün olduğunu belirtti. Görüşme esnasında firmanın değişken fiyat politikası sebebiyle ürünün internet fiyatı 749 TL idi ve bu koşulda iade değil değişim konusunda kararlı olduğumu belirtmeme rağmen müşteri temsilcisi oralı olmadı ve iade için sürecin başlatıldığını söyledi. Bu noktada aklıma şu sorular geldi: Nasıl olurda internet üzerinde outlet olarak belirtilmemesine rağmen ürün stoğu var gözükürken müşteri hizmetleri yok diyebiliyor? Ürünün fiyatının 420 TL'den 749 TL'ye yükselmiş olması ürün stoğunun olmamasına sebep olmuş olabilir mi? Madem internet üzerinde gördüğüm ürünler kutusu açılmış, tamir görmüş ürünlerdi, benim satın aldığım ürünün de satış anında böyle belirtilmemiş olmasına rağmen bunu kim teyit edebilirdi?



Nitekim ürünü satın aldığım ilk gün ofiste elektriğe takılı iken çalıştığı anlarda sesini ve fiyat performansını beğenen bir arkadaşım aynı günün (Çarşamba) akşamı üründen sipariş verdi ve ürün eline kapalı kutuda Cuma günü ulaştı. Benim de Cuma günü ürünün değişiminin red olması ve bu ürünü çok istemem sebebiyle sağolsun 439 TL'ye (değişken fiyatlı mal bedeli 435 TL + paketleme bedeli 4 TL) satın aldığı ürünü aynen bana sattı ve kendisi de o haftasonu yine Bimeks internet sitesinden 420 TL'ye aynı üründen sipariş verdi. Bu farklı fiyatlama politikası sebebiyle sırasıyla 430, 435 ve 420 TL'ye 3 kere JBL Charge 3 Bluetooth hoparlör satın almış olduk. Tabi bu işlemleri yaparken ürün 649 ve 749 TL seviyelerini de gördü. Neyse ki elimizdeki 2 ürün bugün itibariyle sağlam çalışıyor. Direk mesaj ve telefon ile tacizlerim sonucunda ürün iadesinin kesinleştiği bildirimini aldığım Cuma gününü takip eden Salı günü kredi kartıma iade işlemi de gerçekleştirildi. Umarım bir kez daha da Bimeks ile bir sorunla karşı karşıya kalmam.

Neden Bimeks'ten alışveriş yapmamanız gerektiğini yukarıda uzun uzun açıkladıktan sonra bir kez daha özetlemek gerekirse;

- Değişken fiyat politikası sebebiyle olası bir zarar etmemeniz
- Ayıplı üründe değişim yapmıyor olmaları
- İade/değişim sürecinde muhataplara erişmenin zorluğu
- Erişilen kurumsal kanal yöneticilerinin (müşteri temsilcileri ve sosyal medya hesap yöneticileri) ilgisiz tavrı

sebepleri ile Bimeks'ten alışveriş yapmamanızı öneririm.

Peki ben neden Bimeks'ten alışveriş yaptım?

- Öncelikli sebep diğer firmalara göre uygun fiyat sunuyor olmasıydı. Satın aldığım akşam HepsiBurada, Gittigidiyor, N11, Media Markt, Vatan Bilgisayar websitelerindeki fiyatlar ile karşılaştırdığımda en iyi fiyat Bimeks'teydi. Kargo ücreti olmaması ve taksit imkanı da cabasıydı.
- Bimeks'in Borsa İstanbul (BİST)'a kote olmuş bir firma olması, kurumsal imajı sebebiyle daha önceden alışveriş yapmasam da bana o gün güvenilir gelmiş idi.

Özetle müşteri memnuniyeti adına sıkıntılı ve ürün kalitesi adına da riskli bir satınalma deneyimi yaşamak istemiyorsanız Bimeks'ten alışveriş yaparken yukarıda paylaştığım tecrübelerimi gözönünde bulundurarak alışveriş yapmadan önce iyi düşünmenizi ve mümkünse alışveriş yapmamanızı öneririm.

İnsanların tüm mutsuzluklarının bir tek gerçekten kaynaklandığını keşfettim: odalarında sessiz kalmamalarından.

Blaise Pascal

Boyner Sınıfta Kaldı

Günümüzde internetten alışveriş artık pek çoğumuz için oldukça sıradan bir aktivite haline geldi. Hal böyle olunca internetten alışveriş kanalları da sundukları hizmet kalitesini oldukça artırdıkları bir profesyonellik seviyesine ulaştılar.

Maalesef yukarıda bahsettiğim durum internet üzerinden satış yapan tüm kanallar için geçerli değil. Bunlardan biri de BOYNER. Boyner'in İzmir Çiğla Kipa AVM'deki mağazasından ihtiyaçlarım(ız) doğrultusunda düzenli alışveriş yapmaktayız. Bu sefer bir de websitesi üzerinden alışveriş yapmayı denedim. Gördüm kü mağazacılıktaki başarılarını internet üzerine taşıyamamışlar.

6 Mart 2016 Pazar günü www.boyner.com.tr üzerinden satın aldığım 5 parça ürün için satın alma anında 2 ile 4 iş günü içerisinde kargoya teslim edileceği bilgisini okuyarak ürünlerimin hafta içerisinde (Pazar sipariş, en geç Perşembe kargoya verilse, Cuma'da elime ulaşır hesabıyla) elime ulaşacağını düşünmüştüm. Ancak Boyner bu taahhüdünü yerine getirme konusunda son derece başarısız oldu.

Her ne kadar websitelerindeki yardım bölümünde aşağıdaki ifade bulunsa da 4 iş gününde kargoya vermeyi kesinlikle başaramıyorlar. Kıasacası yazılanlar ancak kağıt üzerinde kalıyor.

http://www.boyner.com.tr/yardim2.aspx

Boyner.com.tr'de satılan tüm ürünler, Boyner mağazalarından tedarik edilerek 2 ile 4 iş günü içinde kargoya teslim edilmektedir.

6 Mart'ta verdiğim siparişim 7 Mart akşam saatlerinde önce 3'e bölünde, ardında da ilk parça Çarşamba günü kargoya verildi ve 10 Mart Perşembe günü elime ulaştı. Geriye kalan 2 parçadan biri 10 Mart günü e-arşiv sisteminde faturalandı ve 11 Mart Cuma günü kargoya verildi. Bu yazıyı 12 Mart Cumartesi günü kaleme alıyorum ve hala yolda. Geriye kalan son parça ise 11 Mart Cuma mesai gününde hiç hareket görmedi.

Boyner'in satınalma sözleşmesindeki taahhüde uymaması ve websitesinde resmen açıkladığı sözlerin ardında duramaması sebebiyle 11 Mart Cuma günü 444 29 67 numaralı müşteri ilişkileri hattını aradım ve yaşadığım sorunu ilettim. Gecikme durumunu anlayışla karşıladığımı ancak yaşanan sıkıntıdan ötürü hediye çeki talep ettiğimi bildirdim. Müşteri temsilcisi de notunu aldığını ve ilgili birimle görüştükten sonra bana geri dönüş yapacağını söyledi. Ardından

arayan temsilci, ilgili birimin “yasal sürenin henüz bitmemesi” sebebiyle hediye çeki göndermeyi kabul etmediğini ve gün içerisinde saat 16:00’ya kadar kargolamanın yapılacağını ifade etti. Bunun üzerine sabırla 16:45’e kadar bekledim ve websitesinde kargo ya da faturalamaya yönelik herhangi bir gelişme olmayınca ben de tekrar müşteri hizmetlerini aradım. Görevli gün içerisinde kargoya verilmeyeceğini ve notumu ilgili birime ileteceğini söyledi. Dünden beri konuyla ilgili ne arayan ne de mesaj atan var.

Konunun takipçisi olup güncellemeleri de yine blogum üzerinden sizlere aktaracağım. Şunu belirtmek isterim ki bu basit tedarik sıkıntısını çözemeyen ve adeta müşterilerine karşı yalancı durumuna düşen Boyner’in internet üzerinden satış ve satış yönetimi konusunda kendisi çok ama çok geliştirmesi gerekiyor. Bu anlayışla çapı yakalayamayacakları gibi müşteri memnuniyetini de kaybedeceklerdir.



SİPARİŞ DETAYI	SİPARİŞ TARİHİ	SİPARİŞ NO	TUTAR	TESLİM TARİHİ	DURUM
GÖRÜNTÜLE	06.03.2016	1355399 (1348403 no'lu siparişten bölünerek oluşturulmuştur)			Siparişiniz hazırlanıyor.
GÖRÜNTÜLE	06.03.2016	1355398 (1348403 no'lu siparişten bölünerek oluşturulmuştur)		11.03.2016	Kargoya Teslim Edildi KARGO TAKİBİ Faturayı Göster
GÖRÜNTÜLE	06.03.2016	1348402 (1343240 no'lu siparişten bölünerek oluşturulmuştur)		09.03.2016	Kargoya Teslim Edildi KARGO TAKİBİ Faturayı Göster

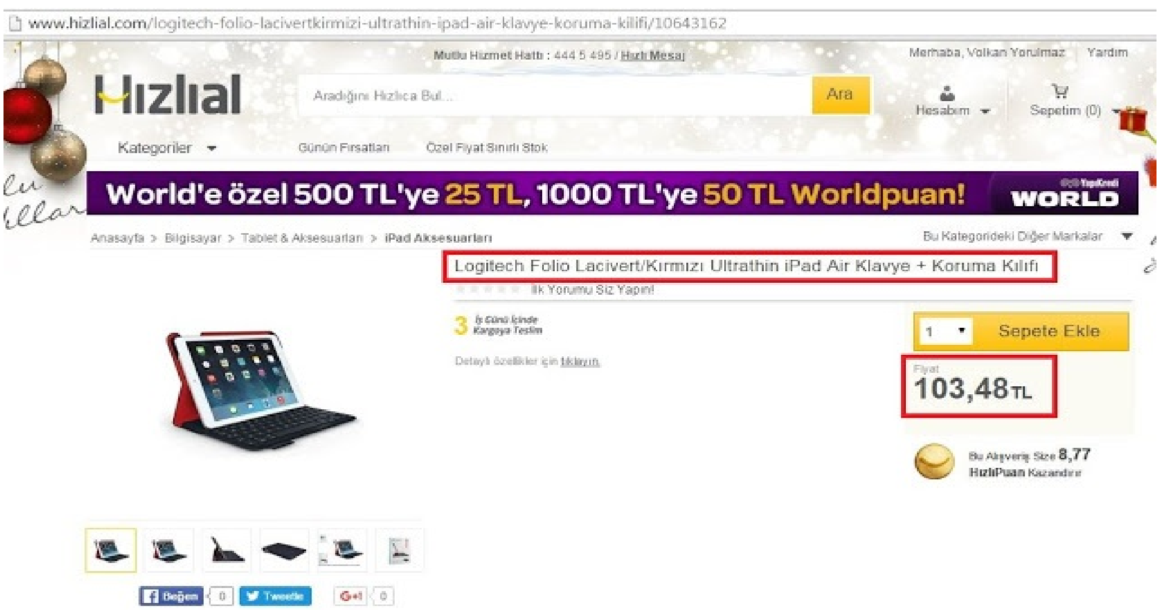
Hiç kimsenin, senin yanından ayrılırken, kendini geldiği zamankinden daha iyi ve daha mutlu hissetmemesine izin verme.

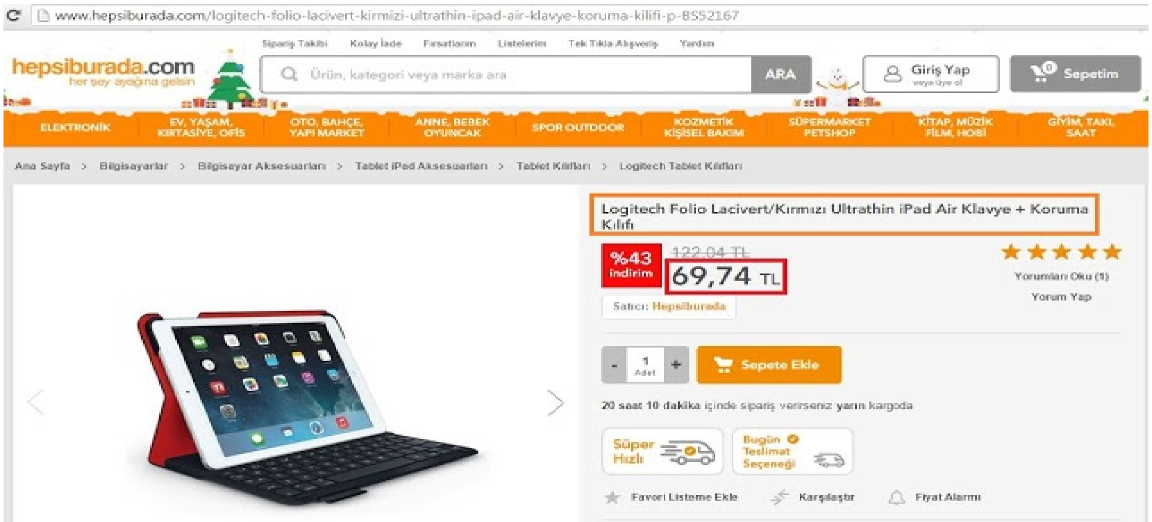
Azize Teresa

Hepsiburada.com vs. Hizlial.com - Bir Fiyat Farkı Hikayesi

Anlatacağım olay ülkemizde e-ticaret dünyasının 2 önemli oyuncusu arasında geçiyor. Biri **hepsiburada.com**, diğeri ise **hizlial.com**. Hikayemizin objesi "*Logitech Folio Lacivert/Kırmızı Ultrathin iPad Air Klavye + Koruma Kılıfı*", yani Logitech marka klavyeli bir ipad kılıfı.

Satın almayı düşündüğüm bu ürünü önce hizlial websitesinde gördüm.Önceki alışverişlerimden kazandığım hediye çekini kullanarak bu ürünü almaya hazırlanıyordum ki, hepsiburada'da bir fiyatını kontrol etmek istedim. Ürün adından rengine kadar tüm açıklamaları aynı olan ürünün fiyatında ciddi bir iskonto vardı. Hizlial sitesinde 103.48 TL olan ürün Hepsiburada'da 69.74 TL idi. Yani aynı ürün Hepsiburada'da 33.74 TL ya da bir başka deyişle %32 daha ucuzdu.

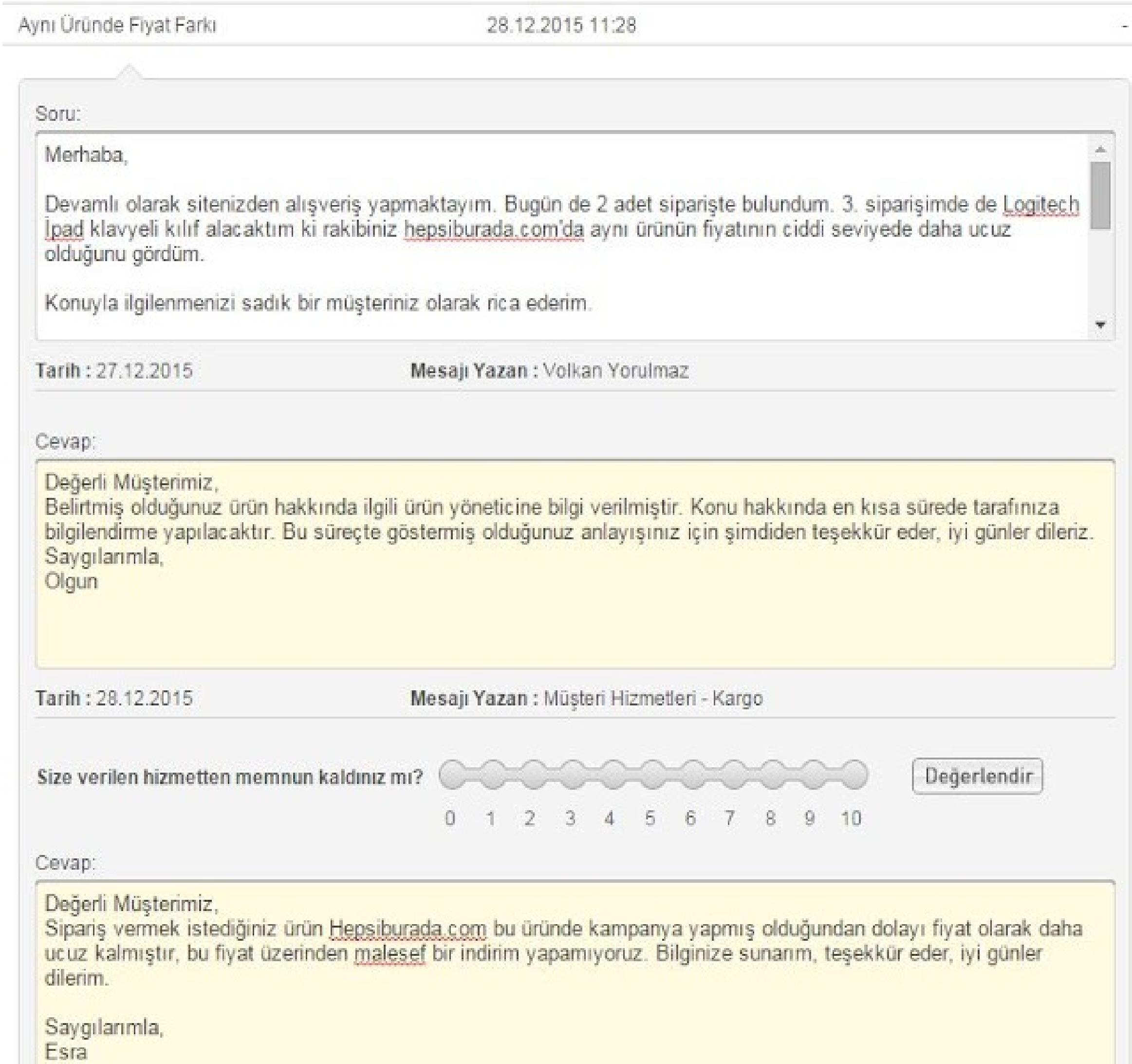




Acaba hizlial’da fiyatlamada bir sorun olabilir mi diye düşünüp iyi niyetimle konuyu anlatan bir mesaj attım müşteri hizmetlerine. Önce mesajımı ilgili ürün yöneticisine ilettiler, sonra da ürün yöneticisinden aşağıdaki mesaj tarafıma iletildi.

“*Değerli Müşterimiz,*

Sipariş vermek istediğiniz ürün Hepsiburada.com bu üründe kampanya yapmış olduğundan dolayı fiyat olarak daha ucuz kalmıştır, bu fiyat üzerinden malesef bir indirim yapamıyoruz. Bilginize sunarım, teşekkür eder, iyi günler dilerim.”



Aynı Üründe Fiyat Farkı 28.12.2015 11:28 -

Soru:

Merhaba,

Devamlı olarak sitenizden alışveriş yapmaktayım. Bugün de 2 adet siparişte bulundum. 3. siparişimde de Logitech İpad klavyeli kılıf alacaktım ki rakibiniz hepsiburada.com'da aynı ürünün fiyatının ciddi seviyede daha ucuz olduğunu gördüm.

Konuyla ilgilenmenizi sadık bir müşteriniz olarak rica ederim.

Tarih : 27.12.2015 **Mesajı Yazan :** Volkan Yorulmaz

Cevap:

Değerli Müşterimiz,
Belirtmiş olduğunuz ürün hakkında ilgili ürün yöneticine bilgi verilmiştir. Konu hakkında en kısa sürede tarafınıza bilgilendirme yapılacaktır. Bu süreçte göstermiş olduğunuz anlayışınız için şimdiden teşekkür eder, iyi günler dileriz.
Saygılarımla,
Olgun

Tarih : 28.12.2015 **Mesajı Yazan :** Müşteri Hizmetleri - Kargo

Size verilen hizmetten memnun kaldınız mı? 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Değerlendir

Cevap:

Değerli Müşterimiz,
Sipariş vermek istediğiniz ürün Hepsiburada.com bu üründe kampanya yapmış olduğundan dolayı fiyat olarak daha ucuz kalmıştır, bu fiyat üzerinden malesef bir indirim yapamıyoruz. Bilginize sunarım, teşekkür eder, iyi günler dilerim.

Saygılarımla,
Esra

Hal böyleyken her iki firmanın da toplu satın alma gücünü elinde bulundurduğunu gözönünde bulundurarak bu şartlar altında da Hepsiburada'nın halen kar ettiğini düşündüğümüzde Hizlial'ın bir ipad kılıfından oldukça kar ettiğini tahmin etmek hiç de zor olmuyor. Ufak bir fiyat karşılaştırması yaparak aynı ürünü, her ne kadar belli bir tutarı için hediye çeki kullanacak olsam da, gereksiz bir yere pahallı almadığımı bilmek içimi rahatlattı. Hizlial'dan gelen cevapta ürünün fiyatının Hepsiburada'nın yaptığı kampanya sebebiyle ucuz kalmış olduğunu belirtmesi de ürünler arasında herhangi bir fark olmadığını da teyit eder nitelikteydi.

Online alışverişte böyle fiyat farklarına karşı kendinizi korumak isterseniz size alışveriş öncesi akakce.com a mutlaka uğramanızı ve bir kıyaslama yapmanızı öneririm. Örneğin hikayemizdeki ürün için bu kıyaslamayı yaptığımızda çıkan sonuç tecrübe ettiğimiz gerçekler ile tamamen mutabık şekilde karşımıza çıkıyor.



İşte bu yüzden her türlü alışverişinizde hem piyasa/ürün araştırması hem de fiyat karşılaştırması yapmanızı öneririm.

Aslolan hikâyeleri arşınlamaktır, memleketleri değil. Ve her seyyah bilir ki, gittiği yerde onu gene kendisidir karşılayacak olan. Kendi geçmişi…

Elif Şafak

Gloria Jean's Kahveni Cebinden Çıkart



Gloria Jean's Coffees'te bugünlerde "Kahveni Cebinden Çıkart" diye bir kampanya var. Özü itibariyle, 4 tane kahve aldığınızda size verilen barkodları akıllı telefonunuzdaki Gloria Jean's uygulamasına taratıp 1 tane kahve kazanıyorsunuz. Rakibi Starbucks'ın üye kartı ile yapacağınız 10 adet ayrı alışveriş sonrası 1 adet tall boy kahve hediyesi ile kıyaslandığında gerçekten avantajlı bir kampanya gibi gözüküyor. Ama herşey her zaman gözüktüğü gibi değildir ya, işte Gloria Jeans'te de işler böyle işliyor...

Geçtiğimiz günlerde İzmir Karşıyaka'daki Gloria Jean's Coffees mağazasına 3 arkadaşımla birlikte gittim. Kasada ödeme esnasında görevli personel kampanya hakkında bilgi vermediği gibi barkodu da vermedi. Belki kahve teslimi esnasında verilir diye müdahele etmedim ama kahveyi veren personel "afiyet olsun" bile demeden arkasını döndü. Sonrasında mağazadan ayrılmadan once fişimle kasaya gidip barkodu istedim. Detayları aşağıdaki maille Gloria Jeans'e ilettim:

Merhaba,

11 Aralık 2015 Cuma akşamı saat 20:01'de İzmir Mavi Bahçe Alışveriş Merkezi'ndeki şubenizden 317 fiş numarası ile alışveriş yaptım. Kasaya geldiğimde ve sipariş anında önümde ve arkamda müşteri yoktu. Sipariş ve fiş işlemlerini takiben tarafıma QR barkodu verilmediğini farkettim. Teslim anında verilir diye düşünerek ses çıkarmadım. Teslim sırasında da QR barkodu verilmedi. Özensiz ve üst kısmını dökerek kahvemi teslim eden sorumlu (!)

arkadaşa kodu sormak için seslendim ama beni duymadı. Kahvemi masama bıraktıktan sonra tekrar kasadaki görevliye gidip kodu hatırlattım. Yoğunluktan dolayı unuttuğunu, biz müşterilerin hatırlatması gerektiğini alaylı bir şekilde söyledi.

Markanızın ve mağazalarınızın bir müdavimi olarak bu uygulamanın (Kahveni Cebinden Çıkart - 4 Kahveye 1 Bedava) Mavi Bahçe mağazanızda başarılı bir şekilde yönetilmediğini tarafınıza iletmek isterim.

Konuyla ilgili detaylar için dilerseniz temasa geçebilirsiniz.

Saygılarımla,

Bu maile istinaden firmadan gelen cevap ise şu şekilde oldu:

GJC's

Büsra ÇETİNKAYA <busra@gloriajeans.com.tr>
Kime v_yorulmaz@yahoo.com
KK Serkan Kazancı, İzmir Mavibahçe

Gloria Jean's COFFEES

Kahve sevenlerden, kahve sevenlere...

Sn.Volkan Yorulmaz

Misafir memnuniyetini kendine ilke edinmiş olan şirketimiz, sizlerden aldığımız yapıcı bilgileri dikkate alarak böyle bir olayın yaşanmaması için önleyici faaliyetlerde bulunacağımızı bildiririz.

Memnuniyetiniz bizim için büyük bir önem taşımaktadır, bu vesile ile sizlerden özür diler, sizleri tekrar Gloria Jean's Şubelerinde ağırlamaktan mutluluk duyacağımızı bilmenizi isteriz.

Saygılarımızla,

Büşra Çetinkaya | Executive Assistant
Gloria Jean's Coffees Turkey | Grup DNC Gıda Sanayi ve Ticaret A.Ş.
Yesilova Mah. Akdeniz Cad. No: 1-7 K.Çekmece / ISTANBUL

Bakalım bir sonraki ziyaretimde barkod konusunda hassas davranılacak mı

yoksa yine barkodu isteme sorumluluğu müşteride mi kalacak göreceğiz. Eğer firma yetkilileri belirttikleri gibi müşteri memnuniyetini önemsiyorsa bu konuda önlem alacaklardır diye bekliyorum.

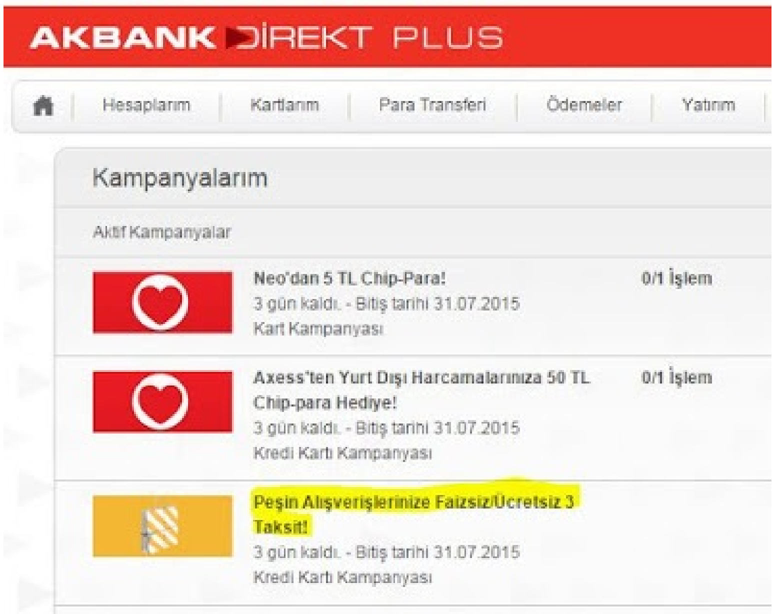
İnsanlar düşlerinin peşine düşenin peşine düşerler.

Nil Karaibrahimgil

Axess Kampanya Koşullarını Yerine Getirmiyor!

Akbank'ın Axess kredi kartı için yaptığı kampanyaları elimden geldiğince takip edip faydalanmaya çalışıyorum. Temmuz ayı içerisinde yapmış olduğu "100TL ve üzeri peşin harcamalarınıza faizsiz/ücretsiz 3 taksit" kampanyasına da bu şekilde Temmuz ayının başında dahil oldum.

Aşağıda da dahil olduğumu Akbank Direkt Plus'taki Kampanyalarım bölümünde görebilirsiniz.



Dönem içerisinde yaptığım bir alışveriş sonrasında harcamamın tek seferde 100TL'yi geçmesine rağmen taksitlendirilmediğini fark ettim.


23/07/2015 TUGANA KUY.MUH.MUS.TUR. TRABZON TR 225,00

Bunun üzerine twitter üzerinden Akbank destek ekibiyle 26 Temmuz tarihinde temasa geçtim. Müşteri temsilcisine telefonda konuyu detaylı bir şekilde anlattım. Uzun bir süre bana Akbank reklam müziği dinlettikten sonra sorunu kaydettiğini ve en kısa sürede çözüm üreteceklerini söyledi.

Ardından 27 ve 28 Temmuz tarihlerinde twitter ve 4442525 üzerinden soruna ilişkin geri bildirim istedim. Her defasında aşağıdaki copy-paste geri dönüşte bulundular. Telefonla aradığımda ise 7 işi günü sürelerinin olduğunu ve beklemem gerektiğini belirttiler.



Ortada bankanın bariz bir hatası varken yersiz yere beni bekletmeyi seçmesi, özellikle maaş müşterisi olarak sürekli çalıştığım Akbank'ın memnuniyet adına müşterisine yardımcı olmaması hiç hoş bir durum değil. Aşağıda kampanya koşullarında da herhangi bir şekilde yaptığım harcamanın kampanya haricinde kalmasına sebep olacak bir durumun söz konusu olmadığını görebilirsiniz.

Akbank'tan bir an önce sorunun çözülmesini ve mağduriyetimin giderilmesini istiyorum! Sizler de eğer bu gibi kampanyaları takip edip katılımcı oluyorsanız mutlaka işlemlerin kampanyada belirtildiği şekilde gerçekleştiğine emin olun, yoksa gerçekten de suistimale açık olduğu ortada...

Kampanya Detayları:

- Taksit Kampanyası 1-31 Temmuz 2015 tarihleri arasında geçerlidir.
- Kampanya kapsamında, 31 Temmuz'a kadar yapacağınız 100TL ve üzeri peşin alışverişlerinizde faizsiz/ücretsiz 3 Taksit fırsatından faydalanmaya başlamak için ilk harcamadan önce TAKSİT yazıp 4566'ya göndermeniz gerekmektedir. Kampanya katılımı, belirtilen kısa mesajın Akbank sistemine ulaşmasından ve kart sahibine Akbank tarafından kayıt olduğu bilgisinin verilmesinden sonra sağlanır.

- Kampanyadan Axess, Free, Wings, Axess exi-26 asıl ve asıl kartınıza bağlı ek kartlarınız ile yaptığınız harcamalardan faydalanabilirsiniz. Kuyum harcamaları, Akbank kanallarından yapacağınız fatura/vergi ödemeleri, fon alımı ve ticari kartlarla yapılan alışverişler kampanyaya dahil değildir.
- Yasal mevzuat gereği, mal veya hizmet alımı sonrası belli bir ücret karşılığı borcun taksitlendirilmesi veya ödemenin ertelendiği dönemler de dâhil olmak üzere, kredi kartları ile gerçekleştirilecek mal ve hizmet alımları ile nakit çekimlerinde taksitlendirme süresi dokuz ayı geçemez. Kuyumla ilgili harcamalarda bu süre dört ayı geçemez. Kredi kartlarıyla gerçekleştirilecek telekomünikasyon, yemek, gıda, akaryakıt, kuyum harcamaları ile hediye kart, hediye çeki ve benzeri herhangi somut bir mal veya hizmeti içermeyen ürünlerin alımlarında taksit uygulanamaz.
- Kampanyaya asıl kart sahibinin Akbank'ta iletişim numarası olarak kayıtlı cep telefonundan 1 kez SMS gönderilerek kayıt olunması yeterlidir. SMS tutarı, KDV ve ÖİV dahil olmak üzere; Turkcell, Vodafone ve Avea aboneleri için 0,65TL olarak ücretlendirilir. Turkcell, Vodafone ve Avea kısa mesaj birim fiyatlarında meydana gelecek değişiklikleri yansıtma hakkını saklı tutar.
- Kampanyadan çıkmak için IPTAL TAKSİT yazıp 4566'ya SMS gönderebilirsiniz. SMS'in gönderildiği gün ve sonraki günlerde yapılan harcamalara taksit yapılmaz.
- Alışverişin gerçekleştirildiği iş yerinin sistemde kayıtlı sektör bilgisinin doğru olmasının sorumluluğu iş yerine aittir.
- Akbank T.A.Ş. kampanyayı durdurma ve değiştirme hakkını saklı tutar.

Akbank Hatasını Kabul Etti

Akbank'ın Axess kredi kartı için düzenlediği "100TL ve üzeri peşin harcamalarınıza faizsiz/ücretsiz 3 taksit" kampanyasına katılmama rağmen 100 TL üzerindeki harcamamı taksitlendirmediğini ve bununla ilgili şikayet bildiriminde bulunduğumu sizlerle paylaşmıştım. İçeriğin detayı burada. (http://volkanyorulmaz.blogspot.com.tr/2015/07/axess-kampanya-kosullarn-yerine.html)

Özetle yapmış olduğum 225 TL'lik kuyum alışverişi kampanya kapsamında taksitlendirilmesi gerekirken bankanın hatası sebebiyle tek çekim olarak

ekstreme yansımıştı.

Konunun çözümüne ilişkin yoğun temaslarım sonucunda Akbank hatasını kabul etti ve aşağıdaki maili tarafıma gönderdi:

Sayın Volkan Yorulmaz,

Taksit Kampanyası ile ilgili iletiniz Bankamızca incelenmiştir.

01.02.2014 tarihinden itibaren BDDK'nın tüm Bankalara bildirmiş olduğu tebliğine istinaden telekomünikasyon, yemek, gıda, akaryakıt sektörlerinde gerçekleştirilen harcamalara vade farklı taksitlendirme yapılamamaktadır.

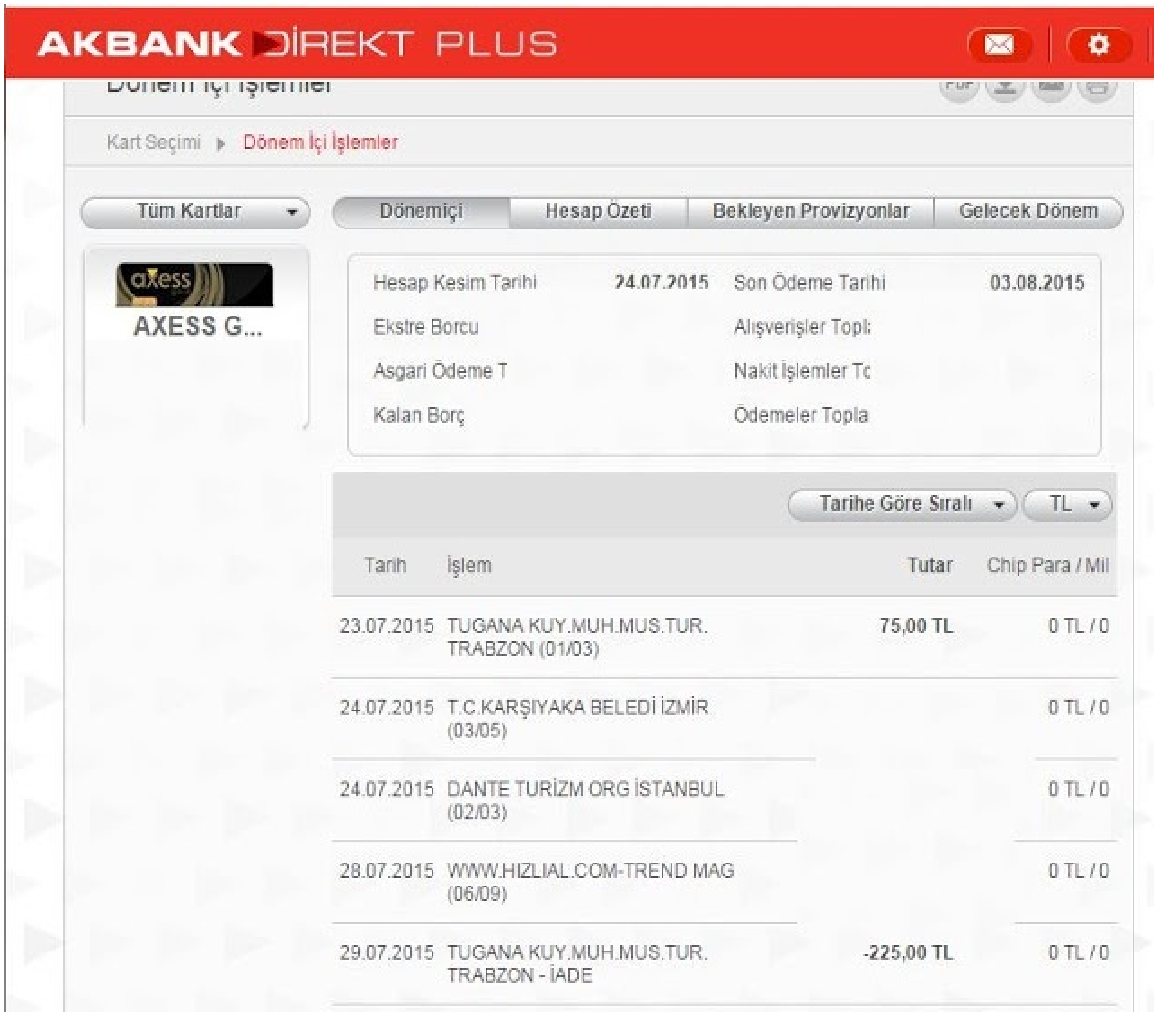
Yapılan inceleme sonucunda söz konusu harcamanız taksitlenmiştir.

Konuyla ilgili farklı görüş ve önerileriniz için bizimle tekrar irtibata geçebileceğinizi hatırlatır, Bankamız ürün ve hizmetlerine göstermiş olduğunuz ilgi için teşekkür ederiz.

Bilgilerinize sunarız.

Saygılarımızla,
Akbank T.A.Ş.

Kontrolüm sonucunda da kartıma harcama bedeli olan 225 TL'nin iade edildiğini ve ilk taksit olarak 75 TL'nin yansıtıldığını gördüm.



Peki ben sorunumu kontrol edip, takip ederek çözdüm. Ya diğer insanlar ne olacak? Eminim ki pek çok insan kredi kartı ekstresini incelemiyor. Bankalarla ilgili bu gibi tecrübelerimi sıklıkla paylaşıyorum ki yaşadığım tecrübeler sonrasında sizler de bankalara karşı daha kontrollü davranın. Aksi takdirde adı ne olursa olsun hepsi bu gibi küçük oyunlar ya da hatalar yaparak size zarar verebilirler.

Fedakârlık, “feda” edip “kâr” etmektir!

Metin Hara

Hepsiburada.com Önce Üzdü Sonra Memnun Etti

Oğlum Okan dünyaya geldikten sonra hepsiburada.com ile olan ilişkimiz eskisine göre çık sıklaştı. Hem aradığını bulabilme, hem uygun fiyat, hem de hızlı kargolama seçeneğiyle benim için alternatiflerin en başında gelmeye başladı.

Özellikle Prima Bebek Bezi'nde market ve diğer e-ticaret sitelerine göre sunduğu avantajlı fiyat sebebiyle artık rakiplerine bakmadan direk hepsiburada'yı tercih eder hale geldim. Ancak 12 Mayıs 2015 günü vermiş olduğum 2 adet Aylık Prima Bebek Bezi "süper hızlı" etiketiyle "24 saat içerisinde kargo" şeklinde lanse edilse de 13 Mayıs tarihinde kargolamaya ilişkin herhangi bir bildirim alamadım. 14 Mayıs sabahı kontrol ettiğimde ise sipariş detaylarımda aşağıdaki açıklamayı gördüm:

Tahmini kargoya veriliş tarihi: Siparişinizin vaat edilen kargoya veriliş tarihi (13.05.2015) geçmiştir, özür dileriz.

Bunun üzerine vaat edilenden farklı bir uygulama olduğu için site üzerinden aşağıdaki mesajı gönderip zararımın tazmin edilmesini istedim.

Bebek bezleri 24 saatte kargolanacak yazmasına rağmen 24 saatte kargolama işlemi yapılmadı. Şu an gidip marketten bebek bezi almak zorunda kalacağım. Hem hepsiburada'dan alarak maliyete katlanmış oldum, hem de taahhüt ettiğiniz günde ürünü göndermeyerek bana ek maliyet ve sıkıntı yaratmış oldunuz. Karşılaştığım bu sorunun giderilmesi için gerekli aksiyonun alınmasını ve zararımın tazmin edilmesini istiyorum. Lütfen konuyla ilgili iletişime geçiniz.

Ardından siteden bir bilgilendirme mesajı ve hediye çeki geldi.



47.90TL * 2 = 95.80 TL'ye satın aldığım 2 aylık paket için hepsiburada 10 TL'lik hediye çeki sunarak yaşamış olduğum memnuniyetsizliği giderme yoluna gitti. Bence müşteri ilişkilerini yönetme adına son derece akıllı bir hamle. Bundan sonra örnek olay niteliğinde olacağı için sonraki alışverişlerimde degönül rahatlığıyle gecikme endişesi yaşamadan hepsiburada.com'u kullanmaya devam edebileceğim.

Bu arada akıllara bir soru gelmiyor değil. Ya mesaj atmasaydım? Acaba sadece ağlayana mı meme veriyorlar yoksa herkese mi? İşte orası benim için muamma. Bir finansçı gözüyle bu gideri nasıl bütçeliyorlar, bir de bu konuda biri beni aydınlatırsa çok sevinirim.

Asıl mucize kendine inanmaktır. Sonrası hep olağan şeyler.

Goethe

Carrefour'un İlginç Fiyatlandırma Stratejisi

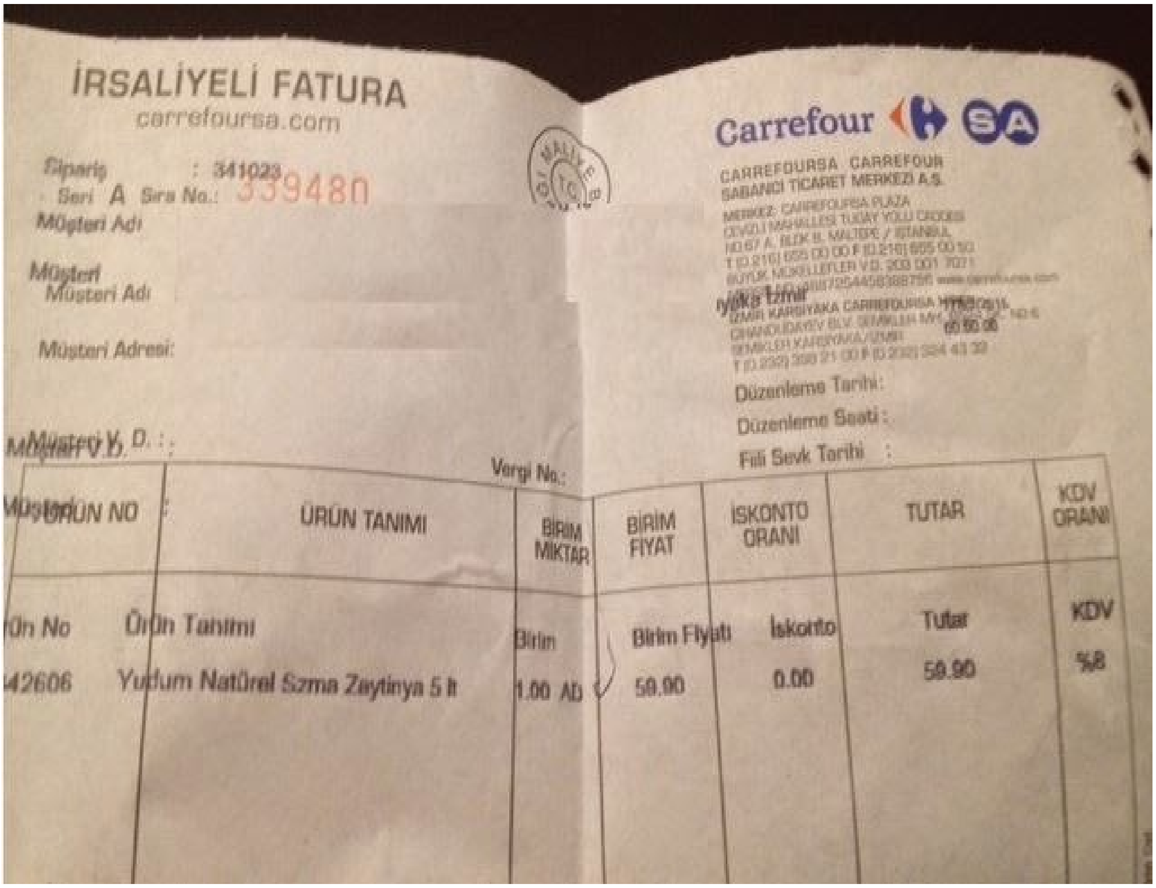
Geçtiğimiz Pazar günü (15.02.2015) alışveriş için eşim ve çocuğumla Carrefour'un İzmir Karşıyaka'daki mağazasına gittik. Satın aldığımız ürünlerden biri de Yudum Sızma Zeytinyağı (5lt) idi. Ürünün etiket fiyatı 88.90 TL'idi. Kasada da aynı tutar gözüktü ve diğer aldığımız ürünlerle birlikte kredi kartı ile ödemeyi gerçekleştirdim.

Akşam eve gittiğimde teyzemle yaptığım telefon görüşmesinde aynı ürünü toptancıdan yakın zamanda 60 küsür TL ye aldığını duyunca ürünün farklı olduğunu düşündüm. İnternette bu ürünün fiyatını araştırmaya koyulduğumda hepsiburada.com da 67, Kipa da ise 75 TL'ye satıldığını gördüm. Acaba satın aldığım ürünle bir fark varmıdır diye Carrefour'un websitesine girdiğimde ise büyük bir süprizle karşılaştım.

Öğleden sonra Carrefour mağazasından 88.90 TL'ye satın aldığım ürün aynı firmanın websitesinde 59.90 TL'idi. Bunun üzerime fişim ve kredi kartı slibimle Pazartesi akşamı Carrefour'a gittim. Müşteri ilişkilerine ürün iadesi yapmak istediğimi söyledim, verdikleri forma gerekli bilgileri yazdım. Sözlü olarak neden iade etmek istediğimi sorduklarında ise aynı ürünün websitesinde daha ucuza satıldığını söyledim. Görevli yalnızca gülümsedi ve kredi kartıma iadeyi gerçekleştirdi.



İade işlemi sonrası eve gelip Carrefour'un internet sitesinden Yudum Sızma Zeytinyağını 59.90 TL'ye sipariş verdim ve bugün (Salı) öğlen eve ulaştı.



İRSALİYELİ FATURA
carrefoursa.com

Sipariş : 341023
Seri A Sıra No.: 339480
Müşteri Adı
Müşteri Adresi:
Müşteri V. D. :
Vergi No.:

Carrefour SA
CARREFOURSA CARREFOUR SABANCI TICARET MERKEZI A.Ş.

Düzenleme Tarihi:
Düzenleme Saati:
Fiili Sevk Tarihi :

ÜRÜN NO	ÜRÜN TANIMI	BİRİM MİKTAR	BİRİM FİYAT	İSKONTO ORANI	TUTAR	KDV ORANI
Ürün No	Ürün Tanımı	Birim	Birim Fiyatı	İskonto	Tutar	KDV
42606	Yudum Natürel Sızma Zeytinya 5 lt	1.00 AD	59.90	0.00	59.90	%8

Sözün özü, siz siz olun özellikle yekün tutacak alışverişlerinizde firma ne kadar kurumsal görünümlü olursa olsun mutlaka internet üzerinden karşılaştırma yaparak alışveriş yapın. Aksi takdirde sadece 5 litrelik bir zeytinyağında yaklaşık 30 TL zarar edebilirsiniz.

Carrefour'dan Fiyatlama Açıklaması

Geçen hafta Carrefour'un ilginç fiyatlama stratesini yazdıktan sonra blog içeriğimi twitter üzerinden Carrefour'un resmi Twitter hesabına ve Linkedin üzerinden de konuyla ilgilenebileceğini düşündüğüm üst düzey bir yöneticisine ilettim.

Konuya istinaden önce alışverişi yaptığım Karşıyaka şubesinden arayıp açıklama yaptılar ve gösterdiğim hassasiyet için teşekkür ettiler. Sonra da genel merkezden arayıp sürece ilişkin memnuniyetime yönelik geri bildirim aldılar.

Özetle, bana aktarılanları -miş'li geçmiş zamanla aktarayım. Carrefour genel olarak websitesinden alışverişi arttırmak için belli ürünlerde mağaza fiyatının altında fiyat veriyormuş. Ancak karşılaştığım olay onlar için de kabul edilebilir bir fiyat farkı değilmiş. Bunun sebebi yeni geçtikleri fiyatlama uygulaması ve yeterli pazar araştırması yapılmamasıymış. Bahsettiğim rakip firmalarda daha ucuza fiyatlama yapıldığını onlar da uyarım sonrası görmüşler. Kendilerinin gelişimine fayda sağlayacak bu geri bildirimim için ve yeniden Carrefour'u seçtiğim için teşekkür ediyorlarmış.

Sonuçta zarardan geç olmadan döndüm ve firmanın da bu hatasını düzeltmesi için bir efor sarfettim ve bu da sonuca ulaştı. Ama bir daha Carrefour'dan yekün tutacak bir alışveriş yaparken ciddi çekince yaşarım, acaba websitesinde daha ucuz mudur diye o da ayrı...

Seni diğerlerinden farksız yapmaya bütün gücüyle gece gündüz çalışan bir dünyada, kendin olarak kalabilmek, dünyanın en zor savaşını vermek demektir. Bu savaş bir başladı mı, artık hiç bitmez!

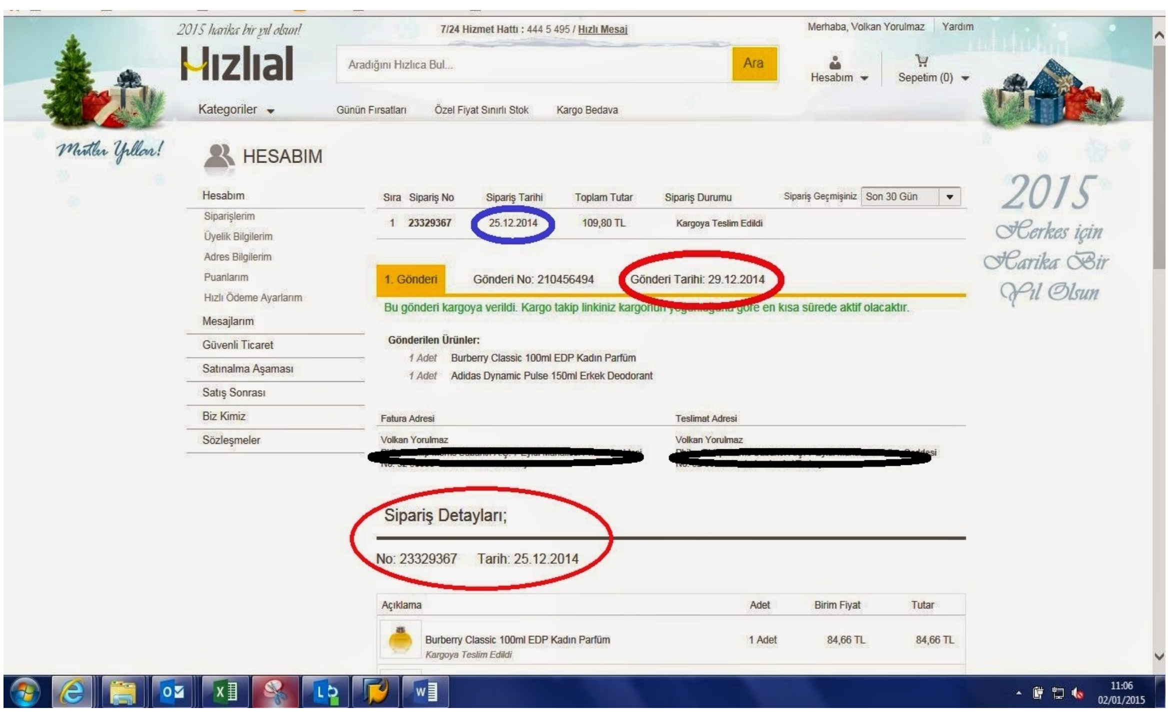
Doğan Cüceloğlu

Hizlial.com’dan Siparişler Hızlı Alınamıyor

Eşime yeni yıl hediyesi almak için hizlial.com’dan parfüm sipariş ederken kendim için de sepete bir deodorant ekledim. Deodorant için 2 iş gününde kargoya verileceği yazıyordu. 25 Aralık Perşembe saat 14:00’ten önce siparişi tamamlayıp ödemeyi gerçekleştirdim.

29 Aralık Pazartesi öğlene doğru siparişimin halen “hazırlanıyor” durumunda olması sebebiyle hizlial.com’un hizmet hattı olan 44 5 495 no’lu hattı arayarak 31 Aralık günü siparişimin elimde olması gerektiğini, gerekiyorsa deodorantı iptal ederek gün içerisinde kargolama işleminin yapılmasını talep ettiğimi bildirdim. (Arzu edilirse görüşme kayıtlarından bu bilgiye erişilebilinir.) Telefondaki görevli konuyu kendisinin takip edeceğini, saat 4'te geç kargolama hizmeti olduğunu ve ürünlerin bu saate kadar tedarik edileceğini, eğer bir sorunla karşılaşırlarsa da bana cep telefonumdan ulaşacağını iletti.

29 Aralık günü beni hizlial.com’dan kimse aramadı. Öğleden sonra hesabıma giriş yaptığımda, kargoya verildiğine ancak yoğunluktan dolayı kargo bilgilerinin sisteme girilmediğine yönelik bir bildirim aldım. Bunun üzerine yılbaşı hediyemin sorunsuz bir şekilde elime ulaşacağını düşünüp kendimce sevindim.

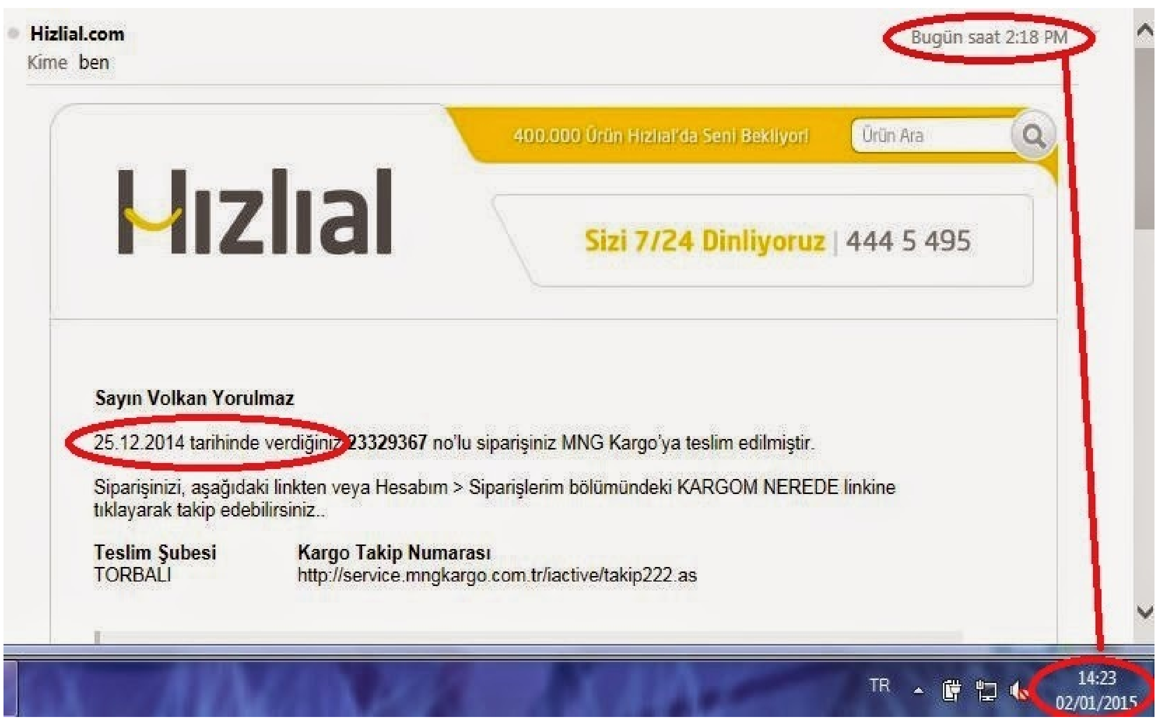


30 Aralık Salı günü hizlial.com hizmet hattından bir gün önce konuştuğum yetkili beni aradı ve yoğunluktan dolayı önceki gün arayamadığını, kargomun

teslim edildiğini söyledi. 30 Aralık akşamı ve 31 Aralık sabahı kargo elime ulaşmayınca ben de yılın son günü öğlen saatlerinde bir kez daha hizmet hattını arayıp sistemde gözükmeyen kargo bilgilerimi telefon ile rica ettim. Bilgileri aldıktan sonra gönderiyi yapacak olan MNG Kargo'yu aradım. İlgili kişiler kargomun 30 Aralık'ta teslim edildiğini ve 2 Ocak Cuma'dan önce tesliminin söz konusu olamayacağını söylediler.

Bu noktada 2 firma arasında kargoya teslim tarihleri arasında bir mutabakatsızlık var. Bunu geçtim, hizmet hattındaki yetkiliye konunun benim için önemini anlatmama rağmen bu konuya duyarsız ve ilgisiz davranılması müşteri memnuniyeti açısından hiç hoş bir durum değil. Aynı sektörde faaliyet gösteren hepsiburada.com aynı siparişteki her ürün için ayrı kargolama hizmeti verebilirken hizlial.com'un müşterisini böyle özel günler öncesi zor durumda bırakması ben de kesinlikle güvensizlik duygusu bıraktı. Ayrıca kargo bilgilerinin sisteme 2 Ocak günü girişinin yapılması bende sitenin adı ile hizmet hızının tezat oluşturduğu izlenimi bıraktı.

Hizlial.com yöneticilerine ve potansiyel müşterilerine yaşamış olduğum bu tatsız tecrübeyi aktararak ilgili kişileri/birimleri gerekli duyarlılığı göstermeye davet ediyorum.



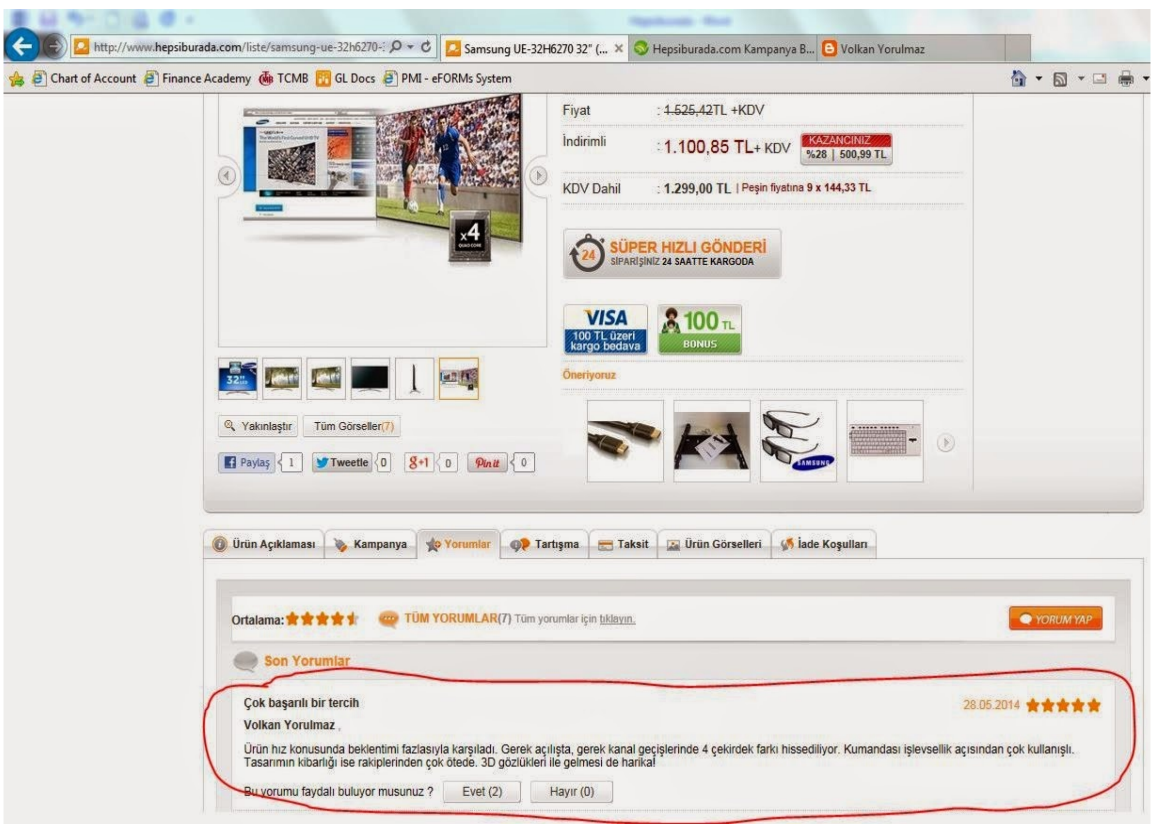
Daha çok konuşup samimiyetten yana zayıf sözler sarf etmektense, az konuşup söylenen sözlerin her birinin samimi olması evlaydı.

Mehmet Cevat Yıldırım

Hepsiburada.com Fiyat Değişikliği Yaparak Müşterisini Mağdur Ediyor

Yoğun olarak kullanmakta olduğum alışveriş sitesi hepsiburada.com'da yaşamış olduğum talihsiz durumu sizlerle paylaşmak istiyorum. Mayıs ayının 3. Haftası yeni bir Samsung TV almak için araştırma yapmaya başladım. Hepsiburada'da kampanyalı olarak satılmakta olan 32H6270 modeli ilgimi çekti. Sitede geçerli fiyatın KDV dahil 1399 TL olduğu, bu fiyata son 18 adet kaldığı ve stok bitince fiyatın 1800 TL olacağı yazıyordu. Önceki alışverişlerimdeki olumlu deneyimlerime dayanarak sitede yazanların doğruluğunu sorgulama gereği duymadım. Stoğun azalması ve fiyatın ciddi oranda artacağı bilgisi sebebiyle 23 Mayıs 2014 tarihinde ürünü hepsiburada.com'dan (sipariş kodu: 29619471) satın aldım.

Teslimat ve kurulum sonrasında üründen de oldukça memnun kaldım ve siteye memnuniyetimi de bildiren bir inceleme göndererek benden sonraki potansiyel müşteriler için de yönlendirici olmaya çalıştım.



Ancak 30 Mayıs Cuma akşamı yaşadıklarımla adeta şok oldum. Siteye başka bir alışveriş için girdiğimde satın almış olduğum TV'nin fiyatının KDV dahil

1299TL'ye indiğini ve ek olarak 150 TL de hediye çeki verildiğini gördüm. Hediye çeki 3 gün için yapılan bir kampanya olduğu için o konuda hiçbir talebim yok ancak aynı kampanya (Dünya Kupasının Özel 11'i) altında aynı ürünün fiyatının düşürülmesi sebebiyle uğradığım zararı geri istiyorum!

Peki, uğradığım mağduriyeti gidermek için ne mi yaptım?

Öncelikle durumu farkettiğim gibi hepsiburada.com'un 0850 252 40 00 numaralı çağrı merkezini aradım. Müşteri temsilcisi sitenin ürünlerin fiyatında istediği gibi değişiklik yapabileceğini ve bu durumda herhangi bir hakkımın olmadığını söyledi. Açıkçası yaşadığım durum onu hiç ilgilendirmiyordu ve bir an önce telefonu kapatmaya çalışıyordu. Yardımcı olmayacağını anlayınca üstelemeden teşekkür edip telefonu kapadım.

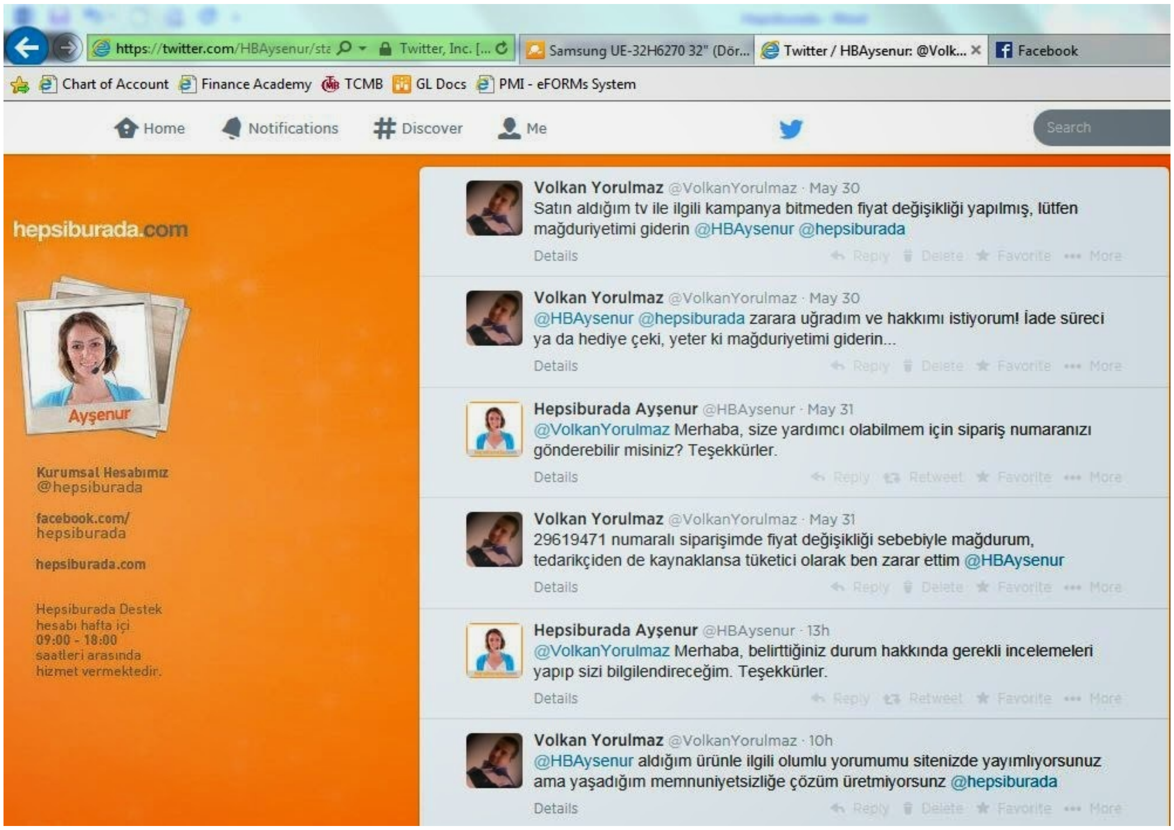
Hemen ardından twitter ve facebook üzerinden hepsiburada.com'un kurumsal hesaplarına yaşamış olduğum mağduriyete ilişkin mesaj gönderdim. Ardından da sikayetvar.com'da bir kayıt açtım ve şikayetimi oradan da yazdım. Bununla beraber hepsiburada üzerinden de Bize Ulaşın bölümünden durumu anlatıp gereğinin yapılması konusunda yardım istedim.

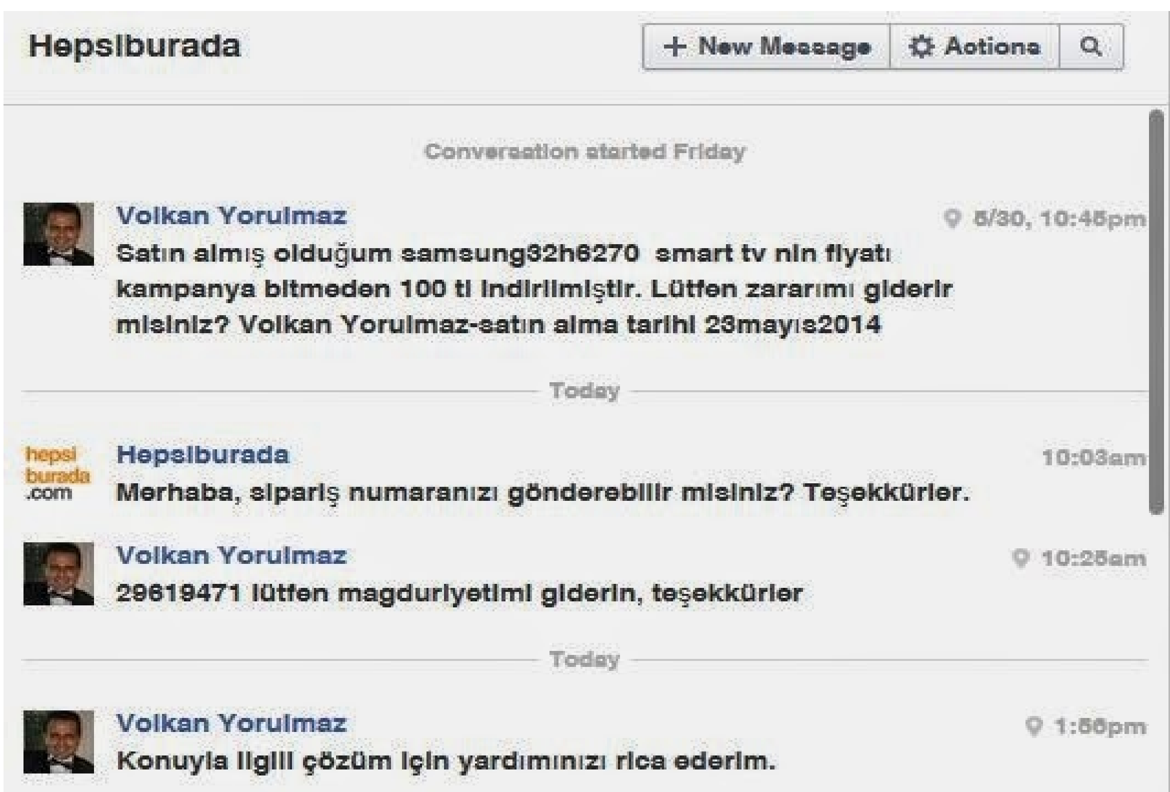
30 Mayıs Cuma gecesi tüm bu aksiyonları aldıktan sonra firmadan herhangi bir yetkili beni arayıp durumu açıklama yoluna gitmedi. Firma ile iletişime girdiğim kanallardan birbirinin aynısı "copy-paste" metinler tarafıma gönderildi. Cevap şu şekildeydi:

Ürünlerimizdeki fiyatlar, çalıştığımız ithalatçı ve tedarikçi firmalarımız tarafından belirlenmektedir; bu doğrultuda indirimlerin başlangıç ve bitiş tarihleri çalıştığımız ithalatçı ve tedarikçi firmanın fiyatlandırma politikası ile oluşmaktadır. Satın almış olduğunuz ürünün fiyatında elimizde olmayan sebeplerden ötürü farklılık yaşanmıştır.

Satın alma işlemi sonrası ürün fiyatında meydana gelen değişiklikler geçmiş dönem siparişlerine ne yazık ki uygulamamaktadır.

31 Mayıs 2014 günü sikayetvar.com üzerinden, 2 Haziran Pazartesi günü firmaya twitter ve facebook üzerinden geri dönüş yapıp durumu daha net bir şekilde ifade etmeye çalıştım ancak alabildiğim cevap kuru bir özürden öteye gitmedi. Hiçbir şekilde mağduriyetim giderilmedi.


https://twitter.com/HBAysenur/st
Twitter, Inc. [...]
Samsung UE-32H6270 32" (Dör...
Twitter / HBAysenur: @Volk...
Facebook
Chart of Account
Finance Academy
TCMB
GL Docs
PMI - eFORMs System
Home
Notifications
Discover
Me
Search
hepsiburada.com
Ayşenur
Kurumsal Hesabımız @hepsiburada
facebook.com/ hepsiburada
hepsiburada.com
Hepsiburada Destek hesabı hafta içi 09:00 - 18:00 saatleri arasında hizmet vermektedir.
Volkan Yorulmaz @VolkanYorulmaz · May 30
Satın aldığım tv ile ilgili kampanya bitmeden fiyat değişikliği yapılmış, lütfen mağduriyetimi giderin @HBAysenur @hepsiburada
Details
Volkan Yorulmaz @VolkanYorulmaz · May 30
@HBAysenur @hepsiburada zarara uğradım ve hakkımı istiyorum! İade süreci ya da hediye çeki, yeter ki mağduriyetimi giderin...
Details
Hepsiburada Ayşenur @HBAysenur · May 31
@VolkanYorulmaz Merhaba, size yardımcı olabilmem için sipariş numaranızı gönderebilir misiniz? Teşekkürler.
Details
Volkan Yorulmaz @VolkanYorulmaz · May 31
29619471 numaralı siparişimde fiyat değişikliği sebebiyle mağdurum, tedarikçiden de kaynaklansa tüketici olarak ben zarar ettim @HBAysenur
Details
Hepsiburada Ayşenur @HBAysenur · 13h
@VolkanYorulmaz Merhaba, belirttiğiniz durum hakkında gerekli incelemeleri yapıp sizi bilgilendireceğim. Teşekkürler.
Details
Volkan Yorulmaz @VolkanYorulmaz · 10h
@HBAysenur aldığım ürünle ilgili olumlu yorumumu sitenizde yayımlıyorsunuz ama yaşadığım memnuniyetsizliğe çözüm üretmiyorsunuz @hepsiburada
Details


Hepsiburada
New Message
Actions
Conversation started Friday
Volkan Yorulmaz
5/30, 10:45pm
Satın almış olduğum samsung32h6270 smart tv nin fiyatı kampanya bitmeden 100 tl indirilmiştir. Lütfen zararımı giderir misiniz? Volkan Yorulmaz-satın alma tarihi 23mayıs2014
Today
Hepsiburada
10:03am
Merhaba, sipariş numaranızı gönderebilir misiniz? Teşekkürler.
Volkan Yorulmaz
10:25am
29619471 lütfen magduriyetimi giderin, teşekkürler
Today
Volkan Yorulmaz
1:56pm
Konuyla ilgili çözüm için yardımınızı rica ederim.



Konuyu özetlemem gerekirse;

1. Hepsiburada.com Mayıs ayında başlatmış olduğu kampanya ile <u>yanıltıcı ifade</u> kullanmış ve stoklar bitince (satın almadan önce stok sayısı 18 idi, satın alma işlemim sonrası 17'ye inmişti.)ürünün fiyatının 1800TL olacağını ilan etmişti ancak durum böyle olmadı.
2. Farklı kanallardan defalarca iletişime geçmeme rağmen <u>müşteri memnuniyeti</u> adına telefon ile durumu net bir şekilde açıklayıp sorunu gidermek yerine her defasında aynı metni kopyala yapıştır yaparak adeta dosyayı bir an önce kapatma yoluna gidildi. Beni dinleme yoluna kesinlikle gitmediler. Örneğin 30 Mayıs günü 150 TL bu ürün için ek olarak hediye çeki de veriliyordu. Benim bu çek ile ilgili kesinlikle bir talebim yok çünkü satın alma yaptığım gün böyle bir durum yoktu. Ancak satın alma yaptığım gün stok bitince fiyatın

artacağına dair bir ifade vardı. Firma stoğun bittiğini ifade ediyor ancak fiyatı arttırmak yerine düşürerek zarara uğradığımı kabul etse de bunu giderme yoluna gitmiyor.

3. “Stoklar sona erince fiyatta değişiklik yapılmaktadır” diye facebook ve twitter üzerinden bir mesaj gönderildi, zaten ben de fiyatın değişecek olması sebeiyle ürünü satın almıştım ancak belirtilenin aksine fiyat 1800 TL olmadı, aksine 1299 TL’ye düştü. Yanlış ve yanıltıcı bilgi sebebiyle alışveriş anında aldatılmış oldum. İlanda fiyatın 1800TL olacağı yazmasaydı teknolojik bir ürünün ileride fiyatının düşeceğini tahmin ederek zaten bekleme yoluna giderdim.
4. Sorunu çözmek, mağduriyetimi gidermek için hediye çeki teklif etmek ya da ithalatçı/tedarikçi firmadan zarar tazmini adına bir girişimde bulunulmadı. Yeni doğan bebeğim sebebiyle yapmış olduğum düzenli alışverişlerim gözardı edildi ve müşteris olarak memnuniyetimi sağlamak adına maalesef hiçbir aksiyon alınmadı.

Sonuç olarak bu işin takibini bırakmayacağım. Günün sonunda belki 100 TL zarar etmiş olurum ancak benim gibi diğer tüketicilerin de bu şekilde aldatılmasını önlemek için elimden geleni yapmış olurum. Hepsiburada.com’un bu şekilde yanıltıcı ve yanlış ifadelerle açmış olduğu ilan ve kampanyalar umarım benim gibi diğer müşterilerinde mağduriyetine sebep olmaz. Eğer yaşadığım sorun çözülmezse ben 100 TL kaybetmiş olurum, firma da sadık bir müşterisini. Bakalım süreç nasıl son bulacak?


Hepsiburada.com kadrosunu açıkladı:
İşte Dünya Kupası özel 11'i!
1.800TL
1.299TL
2.900TL
2.299TL
Samsung UE-32H6270 32" (Dört Çekirdekli)
WIFI Uydu Alıcılı SMART 3D LED TV
+ 2 Adet Gözlük
SAMSUNG

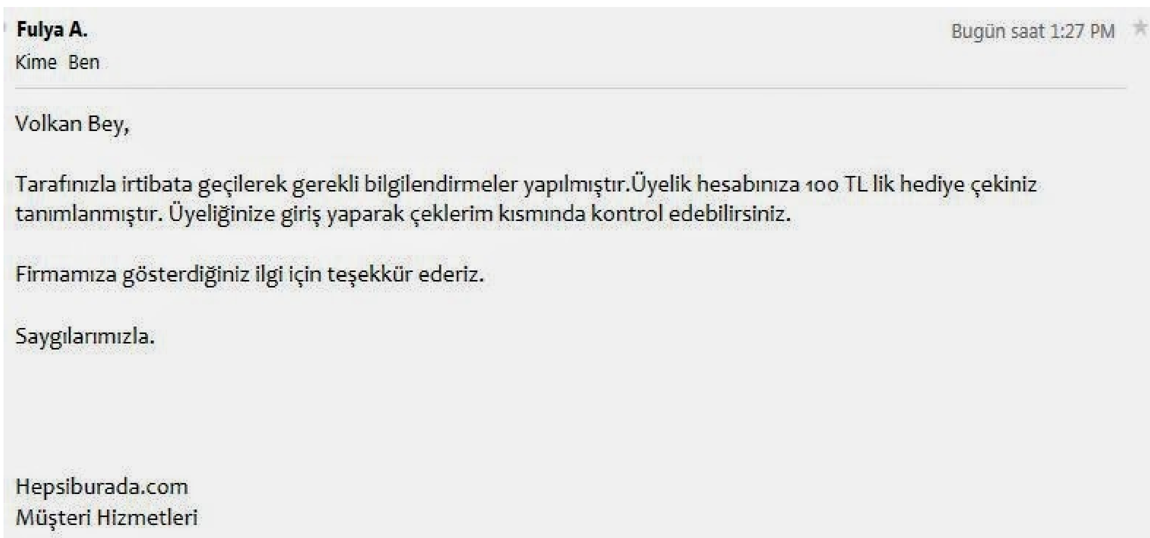
Hepsiburada.com Hatasını Düzeltti

Dün blogumda Hepsiburada.com'un yanıltıcı reklamı sonucunda uğradığım mağduriyeti detaylı şekilde anlatmıştım. İlgili içeriğe buradan ulaşabilirsiniz:

http://volkanyorulmaz.blogspot.com.tr/2014/06/hepsiburadacom-fiyat-degisikligi.html

Sosyal medya (facebook, twitter, şikayetvar.com ve hepsiburada'nın iletişim sayfalarından sonuç alamayınca HepsiBurada Genel Müdürü Gürhan Saatçioğlu ile linkedin üzerinden temasa geçip yaşadığım sıkıntıyı kendisine ilettim.

Kendisi ilgili ve çözüm odaklı yaklaşımıyla konuyu ilgili kişilere iletti ve bugün sorunum çözülerek hakkım olan fiyat farkı tutarı tarafıma hediye çeki olarak iletildi.



Fulya A. Bugün saat 1:27 PM

Kime Ben

Volkan Bey,

Tarafınızla irtibata geçilerek gerekli bilgilendirmeler yapılmıştır.Üyelik hesabınıza 100 TL lik hediye çekiniz tanımlanmıştır. Üyeliğinize giriş yaparak çeklerim kısmında kontrol edebilirsiniz.

Firmamıza gösterdiğiniz ilgi için teşekkür ederiz.

Saygılarımızla.

Hepsiburada.com
Müşteri Hizmetleri

Ben de az önce bu hediye çekini kullanıp, kısmetse her kullandığımda bu olayı hatırlayacağım bir şey aldım kendime... Bu arada öğlen saatlerinde sorunum çözülmüş olmasına rağmen akşamüstü facebook'taki resmi hesaplarından kendileriyle çelişen bir mesaj geldi ve hala zararımı gideremeyeceklerini yazıyorlardı. Neyseki bu ileti sadece kendi içlerindeki bir koordinasyon eksikliğinden kaynaklanıyordu :)

Today

Volkan Yorulmaz — 12:10am

Lütfen yanıltıcı ifade sebebiyle uğradığım zararımı giderir misiniz?
http://volkanyorulmaz.blogspot.com.tr/2014/06/hepsiburadacom-fiyat-degisikligi.html

Today

hepsi burada .com

Hepsiburada — 3:39pm

Merhaba, ürün fiyatları tedarikçi firma, stok durumu, ve ürünlerin alım fiyatları ile orantılıdır. Serbest piyasa koşulları ve şirket politikası gereği müşterilere haber vermeksizin fiyat değiştirme hakkımız saklıdır. Aynı durumda ürünün fiyatı arttığında aradaki farkı müşteriden talep edilmediği gibi, düştüğünde de müşteriye iadesi yapılamamaktadır. Çözüm olarak, ürünü teknik servis raporu ile iade edebilirsiniz. Bu şekilde ürünün bedeli eksiksiz olarak iade yapılır. Teşekkürler.

Size zamanını ayırmayan birine, Asla kendinizi harcatmayın.

Charles Bukowski

Bonus Card Kart Aidatı Nasıl Geri Alınır?

Takvimler 2017 yılı Kasım ayının son haftasını gösterirken Garanti Bankası Bonus kredi kartımın ekstresinde 104.50 TL'lik "yıllık üyelik bedeli" görünce duruma müdahale etme gereği duydum. Son yıllarda yoğunluktan üzerine pek düşemediğim kredi kartı aidatı ya da yıllık üyelik bedeli adı altında tarafımdan alınan bedelleri geri almanın zamanı gelmişti. Daha önce farklı bankalara karşı birçok kez başarıya ulaştığım gibi Garanti'den de yıllık üyelik bedelimi almıştım, şimdi bunu tekrarlamanın zamanıydı.

2014 yılına ilişkin başarı hikayem için:

http://volkanyorulmaz.blogspot.com.tr/2015/05/kredi-kart-aidatlarnda-bir-basar.html

T.C.
KARŞIYAKA KAYMAKAMLIĞI
Tüketici İlçe Hakem Heyeti Başkanlığı

Karar No : 2015/1084
Karar Tarihi : 30 Nisan 2015

Şikayet Eden : VOLKAN YORULMAZ

Şikayet Edilen : GARANTİ BANKASI GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
Nispetiye Mah. Aytar Cad. No:2
Beşiktaş/İSTANBUL

Şikayet Konusu : Ayıplı hizmet

Şikayet Tarihi : 30.03.2015

Olayın Özeti :4870 74xx xxxx 6011 nolu kredi kartından 21/11/2014 yılında kesilen 79,00TL üyelik ücretinin tarafına iadesi talep edilmektedir.

Savunmanın Özeti : Savunmaya cevap olarak şikayetin reddi talep edilmiştir.

İnceleme ve Gerekçe : Dosya içeriği 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve İlgili Uygulama Yönetmelikleri gereği incelendi. Yapılan incelemede İzmir 1. Tüketici Mahkemesinin 07.06.2007 tarih ve 2007/127 Esas No, 2007/284 Karar No'lu, İzmir 2. Tüketici Mahkemesinin 07.06.2007 tarih ve 2007/127 Esas No, 2007/243 Karar No'lu, İzmir 3. Tüketici Mahkemesinin 10.05.2007 tarih ve 2007/125 Esas No, 2007/196 Karar No'lu, mahkeme ilamlarının, aynı doğrultudaki başvurularda emsal teşkil edeceği nazar-ı dikkate alınarak tüketicinin talebinin kabul edilmesi gerektiği tespit edilmiştir.

KARAR : 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun uyarınca hizmetin ayıplı olduğu tespit edildiğinden tüketicinin talebinin kabul edilmesine 4870 74xx xxxx 6011 nolu kredi kartından 21/11/2014 yılında kesilen 79,00TL üyelik ücretinin şikayet edilenden alınarak şikayet edene verilmesine ayrıca, anılan kanunun 70. Maddesinin 7. bendi gereğince uyuşmazlığın tüketici lehine sonuçlanması nedeni ile 14,00TL tutarındaki tebligat masrafının şikayet edilen tarafından bağlı bulunduğu vergi dairesi müdürlüğüne yatırılmasına, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 70. Maddesi uyarınca itiraz yolu açık olmak üzere oy birliği ile kesin olarak karar verilmiştir.

ASLI GİBİDİR

Başkan
Ülkü UĞUR
Malmüdürü

Üye
Av. M. Selim ULUDERYA
Baro Temsilcisi

Üye
Av. Aslı PARLAK KARAMAN
Belediye Temsilcisi

Üye
Cevdet UÇAN
Tükoder Temsilcisi

Üye
İbrahim AKBAYLAR
İ.T.O. Temsilcisi

Başkanlığımızda muhafaza
edilen ASLINDA
imzalar mevcuttur.

2013 yılına ilişkin başarı hikayem için:

http://volkanyorulmaz.blogspot.com.tr/2013/02/kredi-kart-aidatlarn-geri-aldm-iste.html



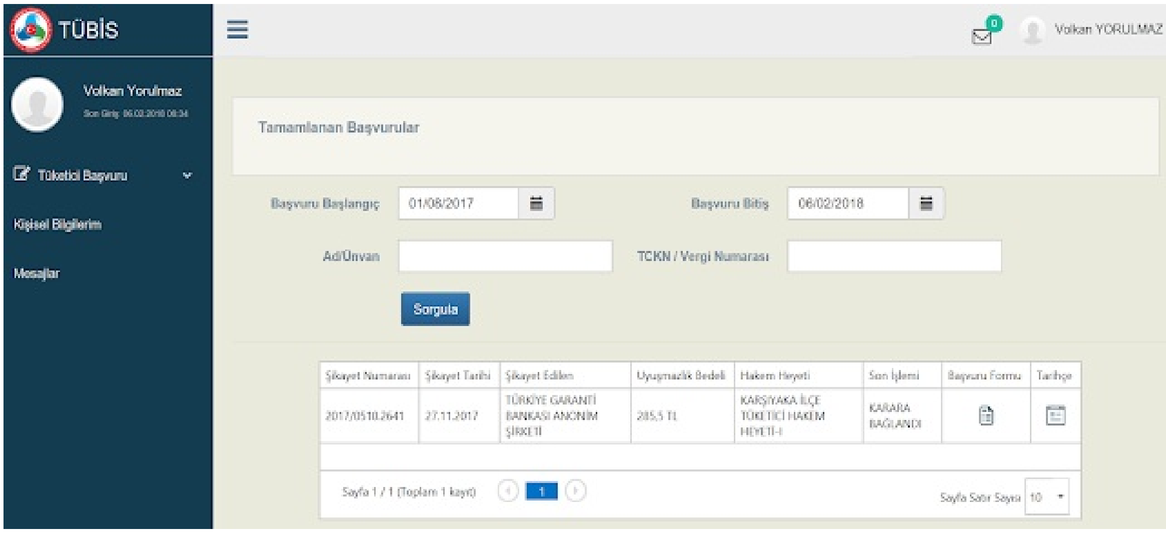
Yukarıda bahsettiğim yıllara ilişkin kart aidatlarını aldıktan sonra 2015, 2016 ve 2017 yıllarında olmak üzere tarafıma toplamda 285.50 TL yıllık üyelik bedeli yansıtılmıştı.

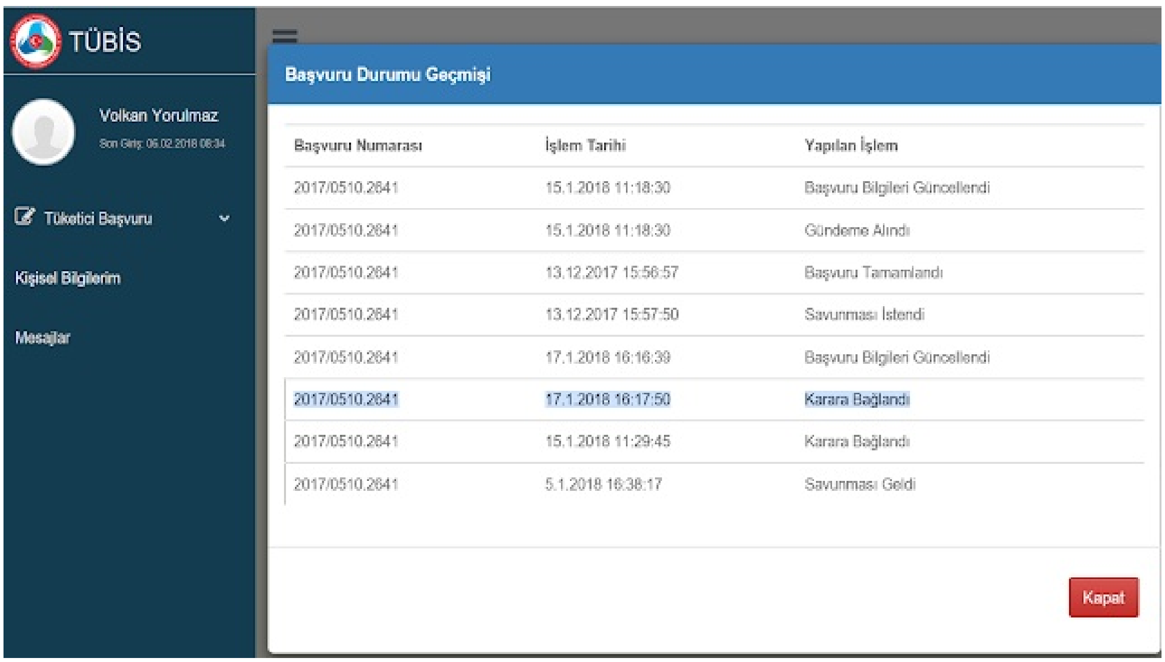
Volkan YORULMAZ-Garanti Bonus Card	Yıllık Üyelik Bedeli
24 Kasım 2017	104.50
22 Kasım 2016	95.00
23 Kasım 2015	86.00
Toplam	**285.50**

Bu tutarın iadesini istediğimi kendilerine açıkça ilettim ve "ne olacak bu kart aidatlarının durumu" diye sordum:

http://volkanyorulmaz.blogspot.com.tr/2017/11/garanti-bankas-ne-olacak-bu-yllk-uyelik.html

Aldığım olumsuz cevap sonrası ilk izin günümde ekstreler ve olumsuz cevap ile beraber soluğu İzmir Karşıyaka Kaymakamlığı Tüketici Sorunları Hakem Heyeti'nde aldım. Başvurumu yaptım ve süreci beklemeye başladım. Bekleme süresi eskisine göre çok daha kısalmış durumda ve süreci e-devlet üzerinden de takip edebiliyorsunuz. Gerçekten büyük kolaylık.

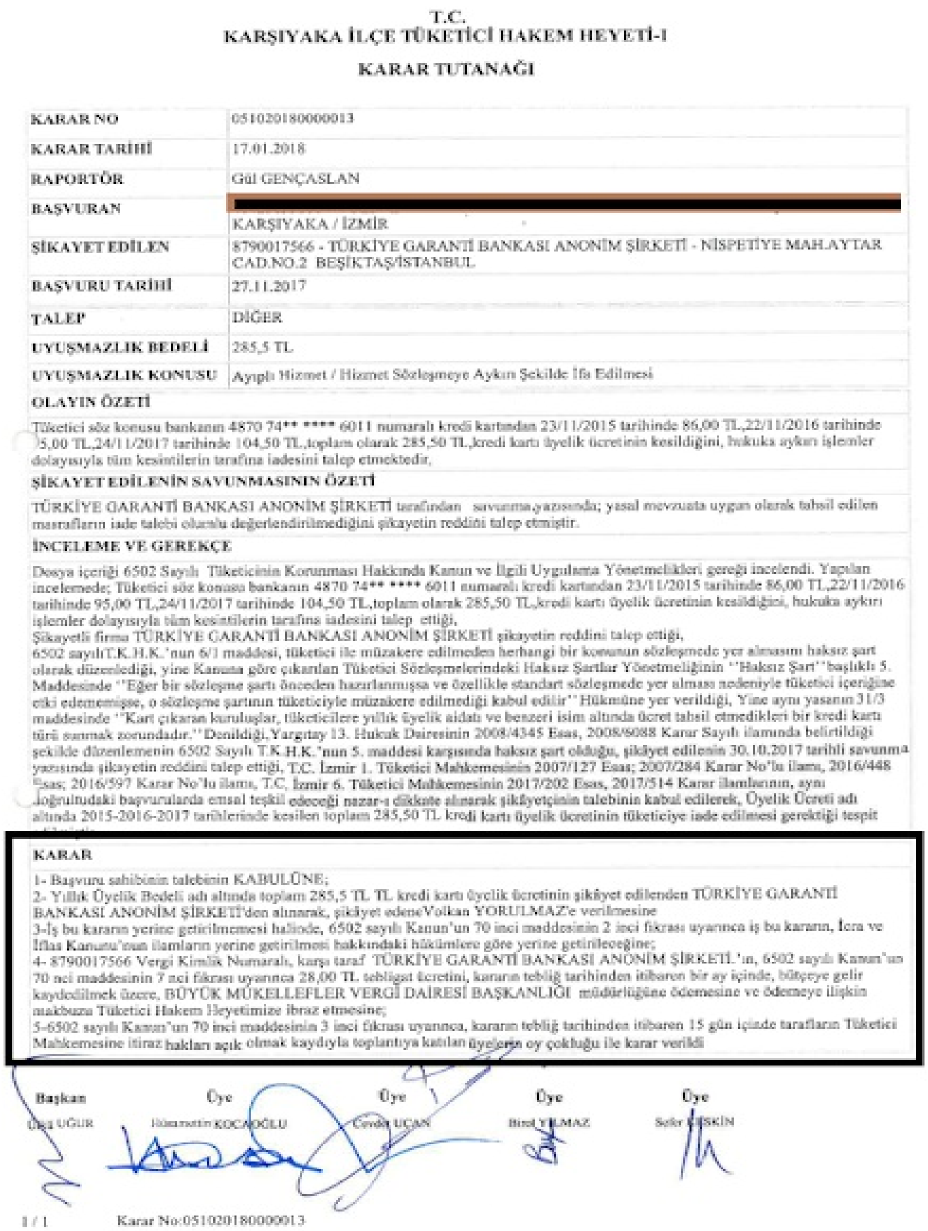




Bu arada eğer Kaymakamlığa gitmekle uğraşmak istemezseniz oturduğunuz yerden başvurunuzu e-devlet üzerinden de yapabiliyorsunuz. Bu konuda hazırlamış olduğum içeriğe linkten ulaşabilirsiniz:

http://volkanyorulmaz.blogspot.com.tr/2017/08/tuketici-sorunlar-artk-oturdugunuz.html

Dediğim gibi, süreç artık eskisine göre çok daha hızlı işliyor. E-Devlet üzerinden takip ettiğim süreç 27 Kasım 2017 tarihinde başladı ve 17 Ocak 2018 tarihinde karara bağlandı. 18 Ocak 2018 tarihinde de karar yazısı hazırlandı ve posta ile tarafıma 25 Ocak 2018 tarihinde tebliğ edildi. İşte karar belgesi:



T.C.
KARŞIYAKA İLÇE TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ-1

KARAR TUTANAĞI

KARAR NO	051020180000013
KARAR TARİHİ	17.01.2018
RAPORTÖR	Gül GENÇASLAN
BAŞVURAN	KARŞIYAKA / İZMİR
ŞİKAYET EDİLEN	8790017566 - TÜRKİYE GARANTİ BANKASI ANONİM ŞİRKETİ - NİSPETİYE MAH.AYTAR CAD.NO.2 BEŞİKTAŞ/İSTANBUL
BAŞVURU TARİHİ	27.11.2017
TALEP	DİĞER
UYUŞMAZLIK BEDELİ	285,5 TL
UYUŞMAZLIK KONUSU	Ayıplı Hizmet / Hizmet Sözleşmeye Aykırı Şekilde İfa Edilmesi

OLAYIN ÖZETİ

Tüketici söz konusu bankanın 4870 74** **** 6011 numaralı kredi kartından 23/11/2015 tarihinde 86,00 TL,22/11/2016 tarihinde 95,00 TL,24/11/2017 tarihinde 104,50 TL,toplam olarak 285,50 TL,kredi kartı üyelik ücretinin kesildiğini, hukuka aykırı işlemler dolayısıyla tüm kesintilerin tarafına iadesini talep etmektedir,

ŞİKAYET EDİLENİN SAVUNMASININ ÖZETİ

TÜRKİYE GARANTİ BANKASI ANONİM ŞİRKETİ tarafından savunma yazısında; yasal mevzuata uygun olarak tahsil edilen masrafların iade talebi olumlu değerlendirilmediğini şikayetin reddini talep etmiştir.

İNCELEME VE GEREKÇE

Dosya içeriği 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve İlgili Uygulama Yönetmelikleri gereği incelendi. Yapılan incelemede; Tüketici söz konusu bankanın 4870 74** **** 6011 numaralı kredi kartından 23/11/2015 tarihinde 86,00 TL,22/11/2016 tarihinde 95,00 TL,24/11/2017 tarihinde 104,50 TL,toplam olarak 285,50 TL,kredi kartı üyelik ücretinin kesildiğini, hukuka aykırı işlemler dolayısıyla tüm kesintilerin tarafına iadesini talep ettiği,
Şikayetli firma TÜRKİYE GARANTİ BANKASI ANONİM ŞİRKETİ şikayetin reddini talep ettiği,
6502 sayılıT.K.H.K.'nun 6/1 maddesi, tüketici ile müzakere edilmeden herhangi bir konunun sözleşmede yer almasını haksız şart olarak düzenlediği, yine Kanuna göre çıkarılan Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Yönetmeliğinin ''Haksız Şart''başlıklı 5. Maddesinde ''Eğer bir sözleşme şartı önceden hazırlanmışsa ve özellikle standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine etki edememişse, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir'' Hükmüne yer verildiği, Yine aynı yasanın 31/3 maddesinde ''Kart çıkaran kuruluşlar, tüketicilere yıllık üyelik aidatı ve benzeri isim altında ücret tahsil etmedikleri bir kredi kartı türü sunmak zorundadır.''Denildiği,Yargıtay 13. Hukuk Dairesinin 2008/4345 Esas, 2008/8088 Karar Sayılı ilamında belirtildiği şekilde düzenlemenin 6502 Sayılı T.K.H.K.'nun 5. maddesi karşısında haksız şart olduğu, şikâyet edilenin 30.10.2017 tarihli savunma yazısında şikayetin reddini talep ettiği, T.C. İzmir 1. Tüketici Mahkemesinin 2007/127 Esas; 2007/284 Karar No'lu ilamı, 2016/448 Esas; 2016/597 Karar No'lu ilamı, T.C. İzmir 6. Tüketici Mahkemesinin 2017/202 Esas, 2017/514 Karar ilamlarının, aynı doğrultudaki başvurularda emsal teşkil edeceği nazar-ı dikkate alınarak şikâyetçinin talebinin kabul edilerek, Üyelik Ücreti adı altında 2015-2016-2017 tarihlerinde kesilen toplam 285,50 TL kredi kartı üyelik ücretinin tüketiciye iade edilmesi gerektiği tespit

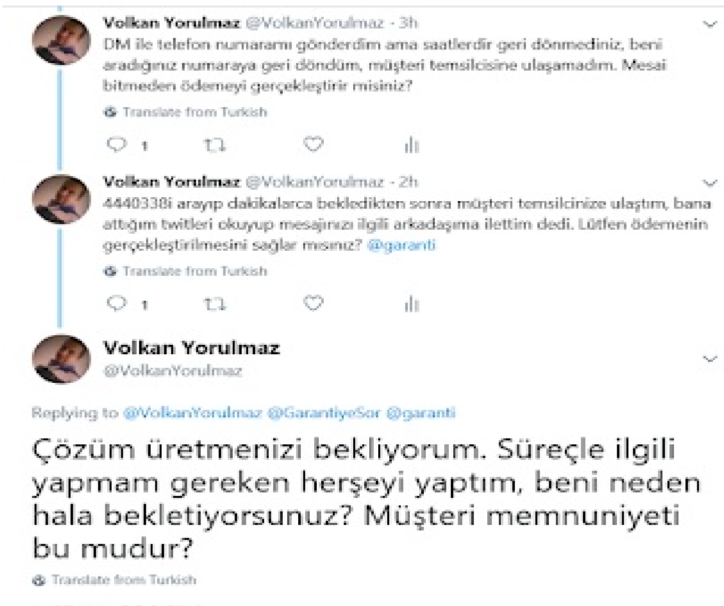
KARAR

1- Başvuru sahibinin talebinin KABULÜNE;
2- Yıllık Üyelik Bedeli adı altında toplam 285,5 TL TL kredi kartı üyelik ücretinin şikâyet edilenden TÜRKİYE GARANTİ BANKASI ANONİM ŞİRKETİ'den alınarak, şikâyet edeneVolkan YORULMAZ'e verilmesine
3-İş bu kararın yerine getirilmemesi halinde, 6502 sayılı Kanun'un 70 inci maddesinin 2 inci fıkrası uyarınca iş bu kararın, İcra ve İflas Kanunu'nun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlere göre yerine getirileceğine;
4- 8790017566 Vergi Kimlik Numaralı, karşı taraf TÜRKİYE GARANTİ BANKASI ANONİM ŞİRKETİ.'ın, 6502 sayılı Kanun'un 70 nci maddesinin 7 nci fıkrası uyarınca 28,00 TL tebligat ücretini, kararın tebliğ tarihinden itibaren bir ay içinde, bütçeye gelir kaydedilmek üzere, BÜYÜK MÜKELLEFLER VERGİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI müdürlüğüne ödemesine ve ödemeye ilişkin makbuzu Tüketici Hakem Heyetimize ibraz etmesine;
5-6502 sayılı Kanun'un 70 inci maddesinin 3 inci fıkrası uyarınca, kararın tebliğ tarihinden itibaren 15 gün içinde tarafların Tüketici Mahkemesine itiraz hakları açık olmak kaydıyla toplantıya katılan üyelerin oy çokluğu ile karar verildi

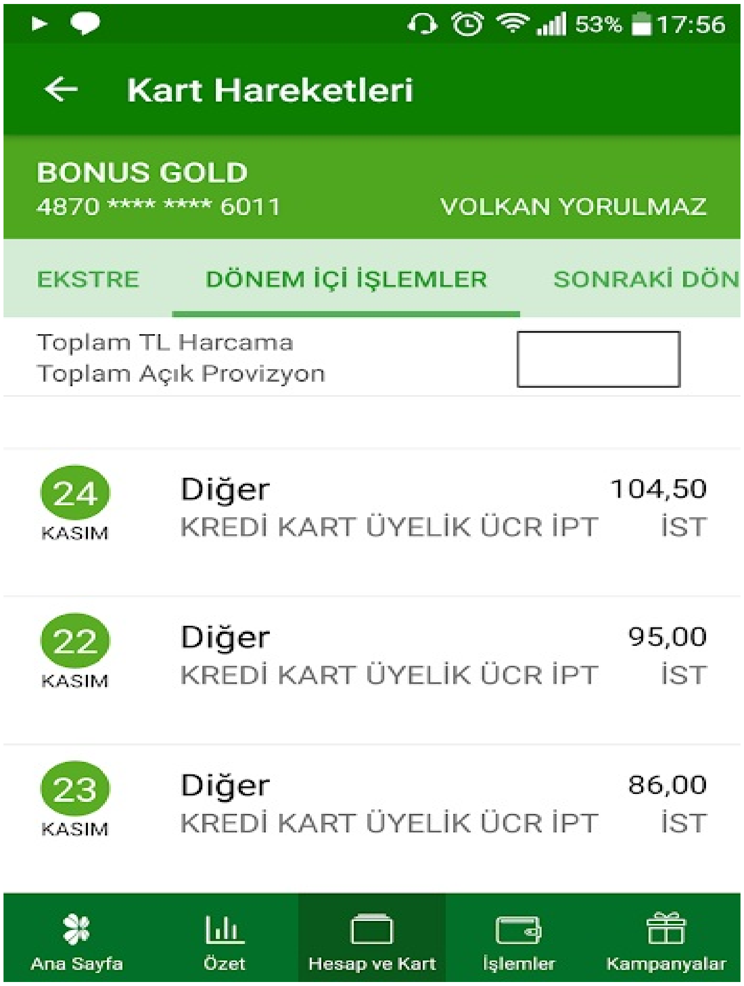
Başkan	Üye	Üye	Üye	Üye
UĞUR	KOCAOĞLU	UÇAN	Birol YILMAZ	Sefer ESKİN

1 / 1 Karar No:051020180000013

Kararı aldıktan sonra twitter üzerinden Garanti'yeSor (https://twitter.com/GarantiyeSor) adlı Garanti Bankası twitter hesabına konuyu ilettim. Kararı banka şubesine teslim etmem gerektiğini söylediler. 2 Şubat 2018 günü kararı bankaya götürdüm, tarayıp Hukuk Birimlerine ilettiler. Aynı günün akşamı müşteri temsilcisi ile yaptığım görüşmede ödemenin onaylandığını, şubeye giderek muvafakatname imzalamam gerektiğini öğrendim. 5 Şubat 2018 tarihinde de şubeye gidip ilgili belgeyi imzaladım. Ardından twitter üzerinden gerekli işlemleri tamamladığımı ilgililere ilettim.



Bu mesajlar sonucunda da telefon ile bana ulaşan Garanti Bankası twitter ekibinden temsilci arkadaşımız kartıma iade işleminin gerçekleştiği bilgisini paylaştı. Kontrol ettim ve güzel haberi gözlerimle gördüm:



Demek ki neymiş, o kredi kartı üyelik bedelini bankalar istedikleri kadar yazsınlar, uğraşınca geri alınabilirmiş. Evet izin günümden kaybettim, yazıştım, telefonla konuştum, özetle vakit kaybettim ve yoruldum ama bugün bu yazıyı gururla hazırlayıp birilerine yol göstermiş olduğum için mutluluk yaşayabiliyorsam kazanan ben, kaybeden banka olmuş demektir. Ve buna kesinlikle değer…

Garanti Bankası - Ne Olacak Bu Yıllık Üyelik Bedeli

2015 yılından beri Garanti Bankası Bonus kredi kartının "yıllık üyelik" bedeli kesip kesmediğini takip etmiyordum. Bu ayki ekstremi incelediğimde bankanın yine eskiden olduğu gibi "yıllık üyelik" ücreti kestiğini gördüm. Maillerimdeki ekstrelerde geriye dönük bir tarama yaptığımda yalnız bu yıl değil, 2016 ve 2015'te de kestiklerini farkettim.

Özetle tablo aşağıdaki gibiydi:

Volkan YORULMAZ-Garanti Bonus Card	Yıllık Üyelik Bedeli
24 Kasım 2017	104.50
22 Kasım 2016	95.00
23 Kasım 2015	86.00
Toplam	**285.50**

Konunun geçmişini bilmeyenler için hatırlatayım; önceki yıllarda da Garanti Bankası tarafımdan yıllık üyelik ücreti tahsil etti. Ben de hakkımı arayıp her birini iade aldım. Merak edenler buyursun:

2014 yılında kazandığım iade

http://volkanyorulmaz.blogspot.com.tr/2015/05/kredi-kart-aidatlarnda-bir-basar.html

2014 öncesindeki dönemler için kazandığım iadeler

http://volkanyorulmaz.blogspot.com.tr/2013/02/kredi-kart-aidatlarn-geri-aldm-iste.html

Şimdi sırada 2015, 2016 ve 2017 yılları var. Hakkımı arayacağım ve hakkımı kazandığımda da buradan paylaşacağım.

----
1. Güncelleme:

Bu blog içeriğini yazıp twitter'da paylaştım. Ek olarak bir de Garanti haklı müşteri hattına konuyla ilgili bildirimde bulundum. Bir kaç saat sonra twitter üzerinden iletişime geçtiler, ardından da telefon ile aradılar. Müşteri temsilcisi Yaşar bey oldukça kibar bir şekilde ne günce ne de geçmişe dönük bir yıllık üyelik bedeli iadesi yapmaya yetkilerinin olmadığını, hukuki yollardan hakkımı aramam durumunda kazanmamı gönülden istediğini belirtti. Alışılmışın dışındaki tavrı hoşuma gitti ama yine de yazılı olarak "olumsuz" cevabı istediğimi, çünkü ilk iş gününde kaymakamlıktaki Tüketici Sorunları Hakem Heyeti'ne konuyla ilgili başvuru yapacağımı söyledim. Olumsuz cevabı almamla beraber artık iade başvurusu için tüm belgelerim hazırdı: ilgili ekstreler, iade için başvuru ve başvurunun retti.

Garanti Bankası'nın copy paste cevabı:

Mesaj Referans Numarası: 61888145

Sayın VOLKAN YORULMAZ,

4870 xxxx xxxx 6011 numaralı kredi kartınızın geçmiş dönem yıllık üyelik ücretlerinin iptaline yönelik talebiniz hakkında size bilgi vermek isteriz.

Yıllık üyelik ücreti bulunan kredi kartımızı kullandığınızda;

•Harcadıkça kazandığınız bonus ve millerle, bedava alışveriş ve uçak bileti,

•12 aya varan vadelerde ücretsiz taksitli alışveriş,

•500.000'e yakın anlaşmalı nokta ile Türkiye'nin en geniş alışveriş ağında, kartınıza ve size özel kampanyalar,

gibi hayatınızı kolaylaştıran ve kazandıran çok sayıda fırsattan yararlanabiliyorsunuz.

Üzülerek belirtmek isteriz ki kartınızın, geçmiş yıllara ait yansıtılan üyelik ücretlerini iade edemiyoruz.

Üyelik ücreti olan kartlarımızın diğer avantajlarını incelemek için www.garanti.com.tr 'yi ziyaret edebilirsiniz.

Ancak, önümüzdeki dönemde üyelik ücreti ödemek istemezseniz, çok daha sınırlı hizmetler sunabildiğimiz Bonus Flexi kredi kartımızı önerebiliriz. Bonus Flexi' yi tercih etmeniz durumunda, mevcut kartınızla ücretsiz olarak katıldığınız bazı kampanyalarımıza, belirli bir ücret karşılığında katılabilirsiniz. Detaylı bilgiyi www.bonus.com.tr 'den veya 444 0 333 Alo Garanti'den alabilirsiniz.

Kredi kartınızı severek kullanmanızı ve tüm avantajlarından dilediğiniz gibi yararlanmaya devam etmenizi isteriz. Size en iyi hizmeti sunabilmek için yatırımlarımızı sürdürmeye ve sunduğumuz fırsatları artırmaya devam edeceğiz.

Kredi kartı üyelik ücretini, bu ayrıcalıklı hizmetlerin bir bedeli olarak görmenizi arzu ederiz.
Garanti Bankası Ailesi olarak birlikte uzun yıllar çalışmayı umuyor, keyifli alışverişler diliyoruz.
İletmiş olduğunuz mesajınıza istinaden, 25/11/2017 tarihinde tarafınıza telefon yoluyla bilgilendirme yapılmıştır.

Saygılarımızla,

Talebinizin devam etmesi durumunda, Bankamız yanıt tarihini izleyen altmış

gün içinde yazılı iletişim kanallarından ya da e-Devlet Kapısı uygulaması üzerinden Türkiye Bankalar Birliği hakem heyetine başvurabilirsiniz.

----

2. Güncelleme:

27 Kasım 2017 Pazartesi sabahı Karşyaka Kaymakamlığı Tüketici Sorunları Hakem Heyeti'ne son 3 yılın ilgili banka ekstreleri ve yukarıdaki bankanın olumsuz cevabını nüfus cüzdanı fotokopisi ve dilekçe ile başvurdum. 2-3 haftalık bir süreçte sonucun alınacağını ilettiler. Bekleme süreci başladı...

İnsanlara gerçek liderlik yapmanın sırrı onları övmekte yatar. Samimi övgü insan yüreğini en iyi harekete geçiren şeydir. Hiçbir zaman unutma ki ödüllendirilen davranış tekrarlanır.

Robin Sharma

Tüketici Sorunları Artık Oturduğunuz Yerden Çözülüyor

11 Ağustos 2017 Cuma sabahı kalkıp Resmi Gazete'yi kontrol ettiğimde uzun yıllardır hayali kurduğum bir uygulamanın hayata geçtiğini görüp pek bir sevindim ve hemen bu içeriği hazırlamaya başladım. Peki neydi Resmi Gazete'de gördüğüm konu:

TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ YÖNETMELİĞİNDE DEĞİŞİKLİK YAPILMASINA DAİR YÖNETMELİK

Beni bilenler ya da bloğumda en çok ziyaret edilen konuları okumuş olanlar mutlaka biliyorlardır, özellikle bankaların hesap işletim ücreti, kredi kartı aidatı gibi "haksız" bulduğum konularda 2012 yılından beri savaş veriyorum. Bu konuda tüm başvurularımdan da olumlu sonuçlar aldım ve sizlere de izlemeniz gereken yolları detaylıca tarif etmiştim.

İşte o içerikler:

Adım adım kredi kartı aidatını geri alma yöntemi

http://volkanyorulmaz.blogspot.com.tr/2013/02/adm-adm-kredi-kart-aidatn-geri-alma.html

Garanti Bankası'ndan Bonus kredi kartı aidatını geri alma hikayem

http://volkanyorulmaz.blogspot.com.tr/2015/05/kredi-kart-aidatlarnda-bir-basar.html

Akbank'dan Axess kredi kartı aidatını geri alma hikayem

http://volkanyorulmaz.blogspot.com.tr/2013/02/kredi-kart-aidatlarn-geri-aldm-iste.html

Şimdiye kadar verdiğim mücadelenin en yorucu tarafı Tüketici Hakem Heyeti'ne başvuruların bireysel olarak yapılmasıydı. Özellikle benim gibi bağımlı çalışan kişilerin iş yerinden yıllık izinlerini kullanarak bu başvuruyu yapması hayli tatsız bir konuydu. İşte bugünkü mevzuat değişikliği artık bu konuda bize çok büyük kolaylık sağlıyor.

Pekala, yönetmelikteki bu değişiklik ne getiriyor? Aşağıdaki cümleyi dikkatlice okuyalım.

Tüketici hakem heyetine yapılan başvurular şahsen veya avukat aracılığıyla; elden, posta yoluyla veya elektronik ortamda e-Devlet kapısı üzerinden Tüketici Bilgi Sistemi ile yapılır.

Gördüğünüz gibi, artık yeni bir devir açılıyor Tüketici Hakem Heyeti başvurularında. Artık elden yapmakta olduğumuz başvuruya ek e-devlet üzerinden de hakem heyetine başvuru yapabileceğiz. Yönetmeliği biraz daha inceledim ve şu ibare dikkatimi çekti:

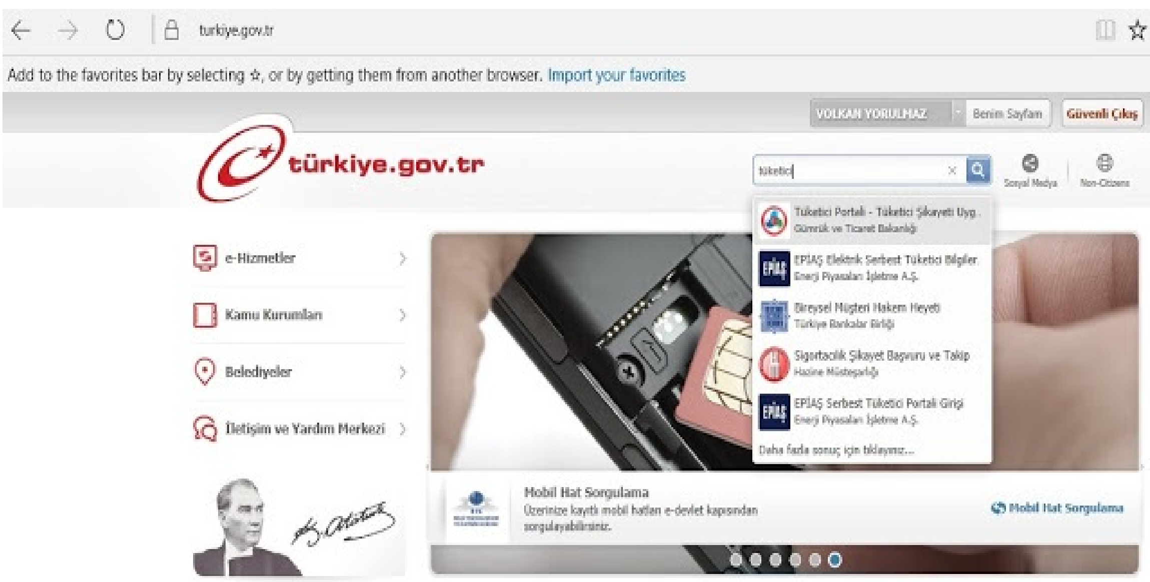
Elektronik ortamda yapılan başvuruların Tüketici Bilgi Sistemi ile yapılması zorunludur. Bu başvuruların geçerli olabilmesi için uyuşmazlıkla ilgili başvuru formunun eksiksiz olarak doldurulması, varsa bilgi ve belgelerin sisteme yüklenmiş olması gerekir.

Zaten önceden hakem heyeti başvurularında bizden konuya ilişkin destekleyici belgeler isteniyordu, şimdide bunların örneğinin sisteme yüklenmesi gerektiği belirtilmiş. Bu da gayet makul.

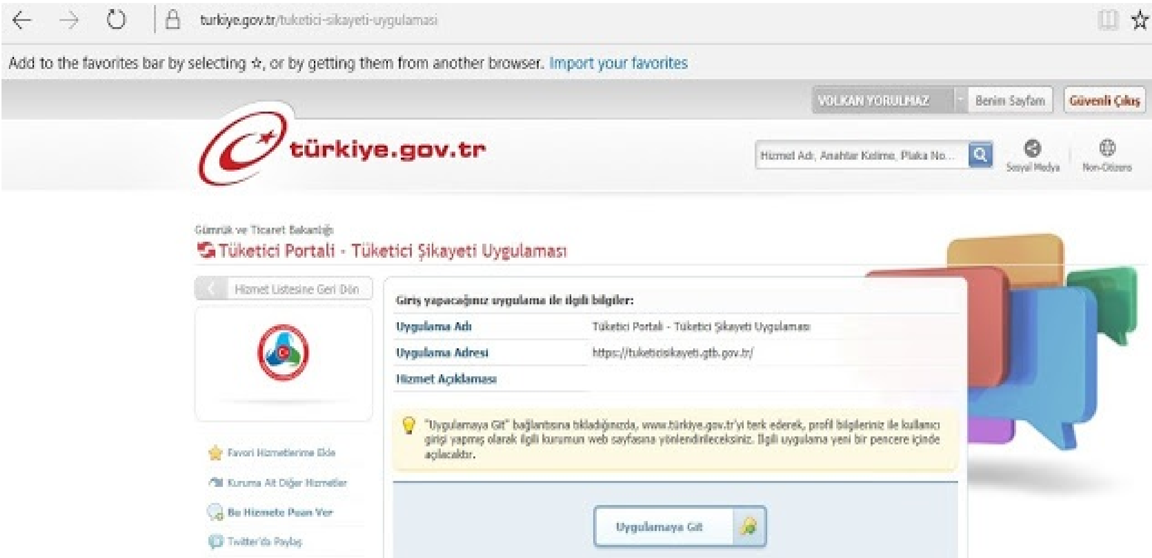
Bir de uygulama ne zaman başlayacak diye baktım, bunun cevabı da oldukça güzeldi:

Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

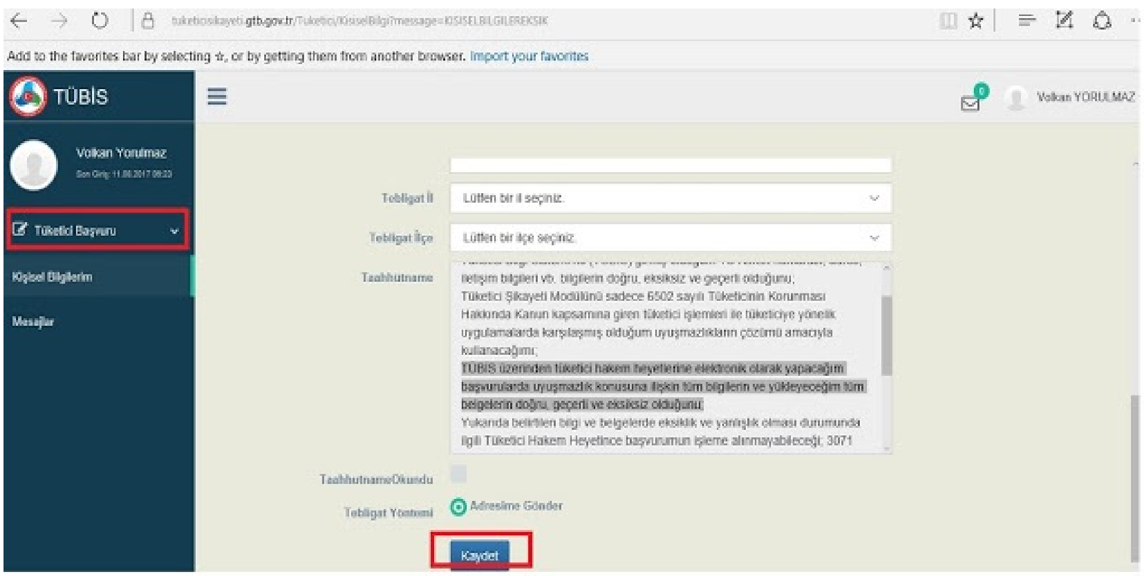
Yani 11 Ağustos 2017'de yayımlanan yönetmelik yine aynı gün yürürlükteydi. O halde daha fazla zaman kaybetmeden sistemin çalışıp çalışmadığını test etmek istedim ve e-devlet kapısına giriş yaptım. Arama bölümüne "Tüketici Bilgi Sistemi" yazdım.



Karşıma çıkan ekrandan "Uygulamaya Git" linkine bastım.



Ardından ilk defa giriş yapacağım için doldurmam gereken taahhütname karşıma geldi:



Bu bölümde kayıt yaptıktan sonra soldaki menüden "Tüketici Başvurusu"nu seçip elinizdeki belgelerle yaşadığınız sorunla ilgili Tüketici Sorunları Hakem Heyeti'ne başvurunuzu artık gerçekleştirebiliyorsunuz.

Her ne kadar yukarıda bankalar özelindeki başvurularımdan bahsetsem de sizler yıllık belirlenen limitler dahilinde satın almış olduğunuz her türlü mal ve hizmet için bu yolu kullanarak hakem heyetine başvurabilirsiniz. Bu bir ayakkabı, çanta, cep telefonu ya da TV olabilir. Eğer sorunu satın aldığınız firma çözmüyorsa,

mal veya hizmet bedeli belirtilen limitler dahilindeyse, elinizde gerekli belgeler varsa, oturduğunuz yerden artık hakkınızı arayabilirsiniz.

Büyüklüğün bedeli sorumluluktur.

Winston Churchill

Adım Adım Kredi Kartı Aidatını Geri Alma

Süreci başarıyla sonlandırmış biri olarak adım adım geçmiş yıllara ait kredi kartı aidatınızı nasıl alacağınızı özetlemek istiyorum. Süreç biraz sabır işi ama sonu bence memnuniyet verici…



Önce bankanıza başvurup geçmiş yıllarda ödemiş olduğunuz kart ücreti, kart aidatı gibi farklı adlarda sizden alınan tutarların iadesini istiyorsunuz. Onlar bu cevaba olumlu yanıt verirse ne mutlu size. Ancak yüksek ihtimalle olumsuz geri dönüş yapacaklardır. Bu aşamada onlardan olumsuz yanıtı yazılı olarak alıp saklamanız gerekir. Böylece elimizdeki ilk koza sahip olacaksınız: bankadan alınmış olan ret cevabı.

Sonra bankanın size kart aidatı/ücreti yansıtmış olduğu ekstreleri bulmanız gerekiyor. Bunları mailinizdeki pdf eklentilerinden ya da sakladıysanız evinize gelen ekstrelerden temin edebilirsiniz. Genelde bankalar aynı karta yılın aynı ayında bu ücreti yansıtırlar. Örneğin Mayıs 2012 de sizden kart aidatı alınmışsa, 2011'de de aynı kartınızdan Mayıs'ta aidatın kesilmiş olması ihtimali çok yüksektir. Eğer ekstrelerinize kendi imkanlarınızla ulaşmanız mümkün değilse, bankanızın müşteri hattını arayarak ekstrelerinizi mail yoluyla göndermelerini talep edebilirsiniz. Bu süreç biraz zaman alır. Benimkinde yaklaşık 10 gün kadar sürmüştü. Ekstrelerin elimize ulaşmasının ardından kart aidatı/bedeli kesilen ayların ekstrelerini ayrıştırıyoruz. Böylece elimizdeki ikinci koza sahip olacaksınız: kart aidatı yansıtılan kredi kartı ekstreleri.

Bu aşamada yapmanız zorunlu değil ama banka, işlem tarihi ve işlem tutarını özetleyen tablo oluşturabilirsiniz.

Yukarıda anlatılan adımları gerçekleştirdikten sonra, bağlı olduğunuz ilçenin kaymakamlığındaki Tüketici Sorunları Hakem Heyeti'ne elinizdeki ret cevabı ve kart aidatı yansıtılan kredi kartları ile başvuruyorsunuz. Sizden kimlik fotokopisine ek olarak onlardan temin edeceğiniz dilekçeyi doldurmanızı isteyecekler. Bu işlemleri orada tamamladıktan sonra dosya numaranızı ve süreci takip etmek için telefon numarasını alıp görevinizi yerine getiriyorsunuz.

Sonrasında sabırla beklemeye başlıyorsunuz. Ben Nisan ayında yaptığım başvuruya takip eden yılın Ocak ayında dönüş aldım. Bu süreçlere pek alışık olmadığım için sık sık Tüketici Sorunları Hakem Heyeti'ni arayıp dosyamı takip ettim ama hep aynı cevabı aldım: çok sıra var, sizin dosyanıza daha sıra gelmedi. Neyse ki bir gün eve postaneden adıma bir yazı olduğu iletisi geldi. Çalışan biri olduğumdan bu yazıyı almam biraz zahmetli oldu ama aldıktan sonra yolun sonundaki yeşil ışık gözüktü.

Anlattıklarımı uygulamanız sonucunda lehinize alınmış olan kararı ifade eden TSHH yazısını elinize alacaksanız. Bundan sonra sonuca bir an önce ulaşmak istiyorsanız elinizdeki belgeyi bankaya iletmeniz gerecektir. Bu aşamada sosyal medya (özellikle twitter) ve şikayet siteleri (sikayetvar.com) süreci hızlandırmak için kullanılabilinir. Bu kanallardan bankaya elinizdeki kararı iletebilirsiniz. Eğer müşteri hatlarını ararsanız onlar size yardımcı olmak yerine bankaya gidip kararı iletmenizi söylerler. Zaman konusunda kısıtlarım olduğu için ben bu yöntemi kullanmadım. Kararı bankanın Genel Müdürlüğü'ne ilettikten sonra aynı gün içerisinde kredi kartınıza geçmiş dönemlere ilişkin kart aidatınızı yatıracaklardır. Kart bakiyeniz artıdaysa telefon bankacılığı ile bu tutarı hesabınıza aktarıp nakit olarak da kullanmanız mümkündür.

Son olarak hatırlatmak isterim: geçmiş 10 yıl için kart aidatlarınızı geri almanız mümkün. Bankaların oldukça karlı olduğunu gördüğümüz bu son dönemlerde bizlerden haksız olarak alınan bu tutarların geri alınması konusunda herkesin hakkını kullanmasını gönülden isterim. Dilerseniz bu konuda bana sorularınızı da iletebilirsiniz.

Şimdiden iyi günlerde harcamanızı dilerim.

Hayatını her gün sanki dağlara tırmanıyormuş gibi yaşa. Zirveye doğru bakmak sana amacını hatırlatır. Vardığın her tepede yepyeni ve güzel manzaralar vardır. Belli bir hızda yavaş yavaş tırman, her geçen ânın tadını çıkar; zirveye vardığında göreceğin manzara, bu yolculuğa layık olacaktır.

Harold Melchert

Shell'de Dizel Araca Benzin Koydular

Geçtiğimiz günlerde Shell benzin istasyonunda dizel aracıma benzin koydular. Benim başıma gelen bu talihsiz olay, pek tabii ki başkalarının da başına gelebilir diye konuyu gün be gün gelişmeleriyle kaleme aldım. Bakın neler yaşadım…



12 Mart 2017

12 Mart 2017 saat 12:05'te (öğlen) İzmir Eşrefpaşa Shell benzin istasyonundan aracım için yakıt satın aldım. İstasyondan çıkıp Selway Alışveriş Merkezi'ne gittim. Aracımı burada tekrar çalıştırdığımda aracımın çalışmakta zorlandığını farkettim. Benzin istasyonunda yanlış yakıt konulabileceği ihtimali üzerine istasyona döndüm, kayıtlar kontrol edildiğinde aracıma dizel yerine kurşunsuz benzin konulduğu tespit edildi. Konuyla ilgili istasyonun sigorta poliçesi olduğu tarafıma iletildi. Aracın çekici ile alınıp servise götürülerek gerekli tamir işlemlerinin yapılabilmesi için o akşam aracımı anahtarıyla beraber istasyondaki sorumlu kişilere bıraktım. Yaşanan bu ciddi olayla ilgili olarak, devamlı müşterisi olduğum, global bir firma olması sebebiyle güven duyduğum Shell firması tarafından durumun hassasiyetle incelenmesini ve gerekli aksiyonun alınması için şirkete mail attım.

13 Mart 2017

Sabah’tan Shell’in müşteri hizmetlerini arayarak konuyu sözlü olarak anlattım ve kayıt oluşturulmasını sağladım.

Ardından hatayı gerçekleştiren Eşrefpaşa Shell İstasyonu’nu aradım ve bir gün önce adını öğrendiğim istasyon müdürü ile görüşmek istedim. Toplantıda olduğu için ilk 2 aramada ulaşamayınca cep telefonunu öğrendim ve bu şekilde iletişime geçtim. Kendisi oldukça kibar bir şekilde ve müşteri memnuniyeti odaklı yaklaşarak çekici ile talep ettiğim Arkas Opel Servisi’ne aracımın çekilmesini sağlayacağını, gün içerisinde sigorta ekspertizinin de işlemleri yapacağını söyledi.

Öğlen saatlerinde Arkas Opel’e aracımın ulaştığı bilgisi geldi. Birinci gün biterken aracım Arkas’ın atölyesinde ustaların kontrolündeydi.

14 Mart 2017

Güne sabah saatlerinde önce Arkas servis görevlisinin, ardından da Eşrefpaşa Shell İstasyon müdürünün aracın teste çıkacağı bilgisini paylaşmasıyla başladım.

Öğlen saatlerinde Arkas Servis Müdürü aradı ve aracımın yakıt deposunun temizlendiğini ve test sürüşünde herhangi bir sorunla karşılaşmadıklarını ama araçla yol yaptığım için ileride karşıma bir sorun çıkarabileceğini, bu noktada iki opsiyonum olduğunu söyledi. Birincisi aracı bu şekilde kabul edebileceğim, ikincisi ise yakıt sistemi ile ilgili tüm parçaların kontrol ve değişimi. Eğer ikinci opsiyonu seçersem 4.000 TL’den fazla masraf çıkabileceğini ve bu işlem için onay vermem gerektiğini söyledi.

Eşrefpaşa Shell İstasyon müdürüne konuyu ilettim, Arkas servis müdürüyle konuşmasını sağladım ve sözlü onayların ardından yazılı olarak Arkas’a mail atarak gerekli değişimlere onay verdiğimi mail ortamında belirttim.

15 Mart 2017

Bugün öğlene doğru Arkas Servis müdürünü aradım, bir gün önceki yazılı onayımın ulaşıp ulaşmadığını sordum. Ulaştığını ve araçtan ilgili parçaların sökülerek anlaşmalı firmaya kontrole gönderildiğini söyledi. İşlemlerin yarın öğlene kadar sürebileceğini ifade etti.

Akşam işten dönerken yanlış yakıt konulması ile araçlarda oluşan değer kaybı konusunda verilmiş olan Danıştay kararlarını araştırdım.

16 Mart 2017

Bugün aracın tamiri ve testi kesin olarak bitti, Shell istasyonu akşamüstü ödemeyi yaptı ve Arkas'tan aracımı teslim alabileceğim bilgisi iletildi.

Akşam saatlerinde aşağıdaki maili attım:

Sayın ilgili,

91634338 numaralı geri bildirimimle ilgili olarak Eşrefpaşa Shell Benzin İstasyonu (KAVUKLAR AKARYAKIT OTOMOTİV İNŞAAT SANAYİ VE TİCARET ANONİM ŞİRKETİ), Opel Arkas Servisi'nde aracımın tamir işlemlerini üslenmiştir. 12 Mart 2017'de gerçekleşen hatalı yakıt koyma işlemiş sebebiyle belirtilen tarihten 16 Mart tarihine kadar aracım serviste kalmıştır ve bu 4 iş günü aracımı kullanamadım. Bununla beraber aracımın servis kayıtlarında rutin olmayan bir değişim ve bakım işlemi kayda geçmiştir ve bu da ileride aracımı satarken bana değer kaybı olarak yansıyacaktır. Kaldı ki aracıma yanlış yakıt konulması sebebiyle bugün tespit edilemeyen ancak zamanla ortaya çıkabilecek olan sorunlara karşı risk ve sorumluluk tarafımda kalmıştır.

Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'un 4/A maddesinin 3.fıkrasında; "Sağlayıcı, bayi, acente ve 10 uncu maddenin beşinci fıkrasına göre kredi veren, ayıplı hizmetten ve ayıplı hizmetin neden olduğu her türlü zarardan ve tüketicinin bu maddede yer alan seçimlik haklarından dolayı müteselsilen sorumludur. Sunulan hizmetin ayıplı olduğunun bilinmemesi bu sorumluluğu ortadan kaldırmaz." düzenlemesine yer verilmiştir. Somut olayın gerçekleştiği petrol istasyonunun Shell & Turcas Petrol A.Ş.'nin bayisi olduğu ihtilafsızdır. Tarafıma verilen ayıplı hizmet nedeniyle, anılan yasada tanımlanan ve sağlayıcı durumunda bulunan istasyonunun Shell & Turcas Petrol A.Ş.'nin de Eşrefpaşa Shell benzin istasyonu ile birlikte müteselsilen sorumlu olduğunun kabulü gerekir.

Aracıma Eşrefpaşa Shell Benzin İstasyonu'nun çalışanı tarafından motorin yerine benzin konulması şeklinde gerçekleşen olayda Eşrefpaşa Shell Benzin İstasyonu'nun Shell & Turcas Petrol A.Ş. bayisi olarak satış yaptığı ve hizmet verdiği hususunda bir uyuşmazlık bulunmaması karşısında, sağlayıcı tarafından bildirilen reklam ve ilanlarda tespit edilen yararlanma amacı bakımından tüketicinin beklediği faydaları ortadan kaldıran maddi eksiklikler içeren hizmet sözkonusu olduğundan, anılan Kanunun 4/A maddesinin ilk fıkrası uyarınca

ayıplı hizmet bulunmaktadır. Sağlayıcı ve bayi 4/A maddesinin üçüncü fıkrası gereğince, ayıplı hizmetten ve ayıplı hizmetin neden olduğu her türlü zarardan ve tüketicinin bu maddede yer alan seçimlik haklarından dolayı müteselsilen sorumludur. Kaldı ki, sunulan hizmetin ayıplı olduğunun bilinmemesi bu sorumluluğu ortadan kaldırmaz.

Yukarıda belirttiğim sebeplerden ötürü tarafıma;

Aracımın değer kaybı

Ayıplı ürün sebebiyle aracımla ilgili önümüzdeki dönemde yaşayacağım sorunlar

Aracımı kullanamadığım 4 iş günü

için tazminat ödenmesini talep ediyorum.

Yaşadığım olumsuz müşteri deneyimi ile ilgili olarak, benzer olaylar için verilmiş olan yargı kararları (YARGITAY HUKUK GENEL KURULU ESAS NO.2012/13-153 KARAR NO.2012/598 KARAR TARİHİ.19.09.2012 ve Yargıtay 11. Hukuk Dairesi E.2011/7133 K.2012/8597 T.22.05.2012) da ekte dikkatinize sunulmuştur.

Talebimin gerçekleşmemesi durumunda haklarımı sosyal medya ve hukuki makamlar aracılığıyla arayacağımı bilgilerinize sunarım.

17 Mart 2017

Bir gece önce attığım mail ile ilgili olarak Shell Müşteri Hizmetlerini aradım. Mailimi incelediklerini, tarafıma kiralık araç önerisinde bulunmadıkları için hatalı olduklarını, aracımdan uzakta kaldığım günler süresince böyle bir hakkımın olduğunu söylediler. Bugün durumu düzeltebilmek adına belgelemem halinde ulaşım masraflarımı karşılayabileceklerini ilettiler. Konuyu değerlendireceğimi söyleyerek telefonu kapattım. Açıkçası yaşadıklarımdan sonra daha da fazla Shell firması ile muhatap olarak kendimi germek istemiyordum.

13 Nisan 2017

Konunun üzerinden yaklaşık 1 ay geçti. Aracımda şu an hatalı yakıt konulması ile ilgili herhangi bir sorun, çok şükür ki, yok. Olaydan sonra bir kez daha aynı Shell istasyonuna uğrayarak, olay günü satın aldığım yakıt tutarı kadar dizel yakıtı ücretsiz aldım. Benimle ilgilenen istasyondaki sorumlu şahıs pompacıların bu tarz hatalı işlemleri yapabileceklerini söyledi, ben de ona konunun tamamen

insani bir durum olduğunu, onlara karşı bu sebeple en ufak bir sert çıkış, tavır ya da serzenişte bulunmadığımı hatırlattım. Nitekim benim için de karşı taraf için de konu bu şekilde kapandı.



Peki, ne ders aldım?

- Artık benzin istasyonunda doğru pompanın aracıma girdiğini görmeden kasaya ödeme için gitmeyeceğim.
- Aldığım fişi mutlaka kontrol edeceğim.
- Kurumsal firmalardan vazgeçmeyeceğim.

Belki başkasının da işine yarar diye konuyla ilgili örnek yargı kararlarını da aşağıda paylaşıyorum:

1)

T.C

YARGITAY

HUKUK GENEL KURULU

ESAS NO.2012/13-153

KARAR NO.2012/598

KARAR TARİHİ.19.09.2012

Taraflar arasındaki “tazminat” davasından dolayı yapılan yargılama sonunda; Bakırköy Tüketici Mahkemesi'nce davanın kısmen kabulüne dair verilen 16.04.2009 gün ve 2008/522 E. 2009/179 K. sayılı kararın incelenmesinin davacı vekili ile davalılardan Y... Ltd. Şti. vekili tarafından istenilmesi üzerine, Yargıtay 13.Hukuk Dairesi’nin 22.04.2010 gün ve 2009/13561 E.-2010/5638 K. sayılı ilamı ile; (...Davacı, davalıdan aracı için yakıt satın aldığını, ancak mazot yerine benzin konulduğu için aracının hasarlandığını öne sürerek, sigorta tarafından yapılan ödeme düşüldükten sonra kalan 31.421,52-TL parça ve işçilik hasar bedelinin, 15.000-TL değer kaybı tazminatının, 2.500 TL aracı kullanamaması nedeniyle ödenen yol parasının davalılardan müştereken ve müteselsilen tahsiline karar verilmesini istemiştir. Davalılar, davanın reddini savunmuşlardır. Mahkemece, aracın kullanılamaması nedeniyle ödenen yol parası olarak talep edilen 2.500- TL yönünden Bakırköy Sulh Hukuk mahkemesi görevli olduğundan dava dilekçesinin reddine, dosyanın tefrikine, davalı Y...…Ltd.Şti yönünden davanın kısmen kabulüne, kısmen reddine, 7.225,94-TL’nin dava tarihinden itibaren %9 ve değişen oranlarda yasal faiziyle davalıdan tahsiline, davalı A...…A.Ş yönünden davanın reddine, karar verilmiş; hüküm, davacı tarafından temyiz edilmiştir.1-Dosyadaki yazılara, kararın dayandığı delillerle yasaya uygun gerektirici nedenlere ve özellikle delillerin takdirinde bir isabetsizlik bulunmamasına göre, davacının aşağıdaki bendin kapsamı dışında kalan diğer temyiz itirazlarının reddi gerekir2-4822 Sayılı kanun ile değişik 4077 Sayılı T.K.H.K'nun 3.maddesinde kanunun uygulanmasıyla ilgili tanımlar yapılıp, bu arada " bir mal ve hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek ya da tüzel kişiyi" tüketici, "Alışverişe konu olan taşınır eşyayı, konut ve tatil amaçlı taşınmaz malları..." mal, "Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere, ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında

tüketiciye mal sunan gerçek veya tüzel kişileri" satıcı, olarak tanımlamıştır. Aynı yasanın 23.maddesinin 1.fıkrasında ise, "Bu kanunun uygulanmasıyla ilgili olarak çıkacak her türlü ihtilaflara tüketici mahkemelerinde bakılır." hükmüyle kanunun uygulanmasından doğacak ihtilaflara bakacak görevli mahkeme belirtilmiştir. Somut olay değerlendirildiğinde, tüketici davacı ile satıcı davalı Y...…Ltd.Şti arasında yakıt satımından kaynaklanan bir uyuşmazlık bulunduğu, anlaşılmaktadır. Hal böyle olunca, davacının aracının arızalanması nedeniyle ödenen yol parasının tahsili hakkındaki talebe bakmaya da yasanın 23. maddesi hükmü gereğince tüketici mahkemesi görevlidir. Görevle ilgili düzenlemeler kamu düzenine ilişkin olup taraflar ileri sürmese dahi yargılamanın her aşamasında resen gözetilir. Görevle ilgili hususlarda, kazanılmış hak söz konusu olmaz. Mahkemece, bu kalem yönünden de işin esasına girilerek hasıl olacak sonuca göre bir hüküm kurulması gerekirken, Sulh Hukuk Mahkemesi'nin görevli olduğundan bahisle görevsizlik kararı verilmesi usul ve yasaya aykırı olup, bozma nedenidir. 3-Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'un 4/A maddesinin 3.fıkrasında; "Sağlayıcı, bayi, acente ve 10 uncu maddenin beşinci fıkrasına göre kredi veren, ayıplı hizmetten ve ayıplı hizmetin neden olduğu her türlü zarardan ve tüketicinin bu maddede yer alan seçimlik haklarından dolayı müteselsilen sorumludur. Sunulan hizmetin ayıplı olduğunun bilinmemesi bu sorumluluğu ortadan kaldırmaz." düzenlemesine yer verilmiştir. Somut olayın gerçekleştiği petrol istasyonunun avalı A...…A.Ş'nin bayisi olduğu ihtilafsızdır. Davacıya verilen ayıplı hizmet nedeniyle, anılan yasada tanımlanan ve sağlayıcı durumunda bulunan davalı A...…A.Ş'nin'de diğer davalı ile birlikte müteselsilen sorumlu olduğunun kabulü gerekir. Mahkemece açıklanan bu husus göz ardı edilerek, motorin yada benzinden kaynaklanan bir ayıp söz konusu olmadığından adı geçen davalı hakkındaki davanın reddine karar verilmiş olması usul ve yasaya aykırı olup, ayrıca bozmayı gerektirir…)gerekçesiyle bozularak dosya yerine geri çevrilmekle, yeniden yapılan yargılama sonunda, mahkemece önceki kararda direnilmiştir.TEMYİZ EDEN: Davacı vekili ile davalılardan Y... Ltd .Şti. vekili

HUKUK GENEL KURULU KARARI

Hukuk Genel Kurulu'nca incelenerek direnme kararının süresinde temyiz edildiği anlaşıldıktan ve dosyadaki kağıtlar okunduktan sonra gereği görüşüldü:Dava, akaryakıt satışı sırasında ayıplı hizmetten kaynaklanan hasar bedeli, değer kaybı ve yol parasının tazmini istemine ilişkindir.

I-Davacı vekilinin temyiz itirazlarının incelenmesinde,Öncelikle belirtilmelidir

ki, somut olayda, davalılardan Y... Akaryakıt Ltd. Şti.nin diğer davalı A... Petrol Ve Ticaret AŞ.nin (A...) bayisi olduğu, bayiinin çalışanı tarafından davacıya ait araca hata ile motorin yerine benzin konulması nedeniyle aracın arızalandığı hususlarında ihtilaf bulunmamaktadır.Direnme yolu ile Hukuk Genel Kurulu önüne gelen uyuşmazlık; bayi tarafından verilen ayıplı hizmet nedeniyle sağlayıcının müteselsil sorumluluğu bulunup bulunmadığı, noktasında toplanmaktadır.

Davanın yasal dayanağı 4822 sayılı Kanun'la değişik 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 4/A. maddesidir.4077 sayılı Kanunun 4/A maddesinin üçüncü fıkrasında;“Sağlayıcı, bayi, acente ve 10 uncu maddenin beşinci fıkrasına göre kredi veren, ayıplı hizmetten ve ayıplı hizmetin neden olduğu her türlü zarardan ve tüketicinin bu maddede yer alan seçimlik haklarından dolayı müteselsilen sorumludur. Sunulan hizmetin ayıplı olduğunun bilinmemesi bu sorumluluğu ortadan kaldırmaz.” düzenlemesine yer verilmiştir.Anılan Kanunun “Tanımlar” başlıklı 3. maddesine göre;“Bu Kanunun uygulanmasında,d)Hizmet: Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan mal sağlama dışındaki her türlü faaliyeti,g)Sağlayıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye hizmet sunan gerçek veya tüzel kişileri, ifade eder.” hükmü bulunmaktadır.4077 sayılı Kanun'un 3.maddesi uyarınca davalı A... A.Ş’.nin sağlayıcı konumunda olduğu da açıktır.

Somut uyuşmazlıkta davacıya, ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda ya da reklam ve ilânlarında yer alan veya satıcı tarafından bildirilen veya standardında veya teknik düzenlemesinde tespit edilen nitelik veya niteliği etkileyen niceliğine aykırı olan ya da tahsis veya kullanım amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren ayıplı mal verilmesi sözkonusu değildir. Ancak, anılan Kanunun 4/A maddesinin ilk fıkrası uyarınca;“...Sağlayıcı tarafından bildirilen reklam ve ilânlarında veya standardında veya teknik kuralında tespit edilen nitelik veya niteliği etkileyen niceliğine aykırı olan ya da yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler, ayıplı hizmet olarak kabul edilir.”Buna göre; davacının aracına Y... Ltd.Şti.’nin çalışanı tarafından motorin yerine benzin konulması şeklinde gerçekleşen olayda, Y... Ltd.Şti'nin diğer davalı A...’in bayisi olarak satış yaptığı ve hizmet verdiği hususunda bir

uyuşmazlık da bulunmaması karşısında, sağlayıcı tarafından bildirilen reklam ve ilanlarda tespit edilen yararlanma amacı bakımından tüketicinin beklediği faydaları ortadan kaldıran maddi eksiklikler içeren hizmet sözkonusu olduğundan, anılan Kanunun 4/A maddesinin ilk fıkrası uyarınca ayıplı hizmet bulunmaktadır. Sağlayıcı ve bayi 4/A maddesinin üçüncü fıkrası gereğince, ayıplı hizmetten ve ayıplı hizmetin neden olduğu her türlü zarardan ve tüketicinin bu maddede yer alan seçimlik haklarından dolayı müteselsilen sorumludur. Kaldı ki, sunulan hizmetin ayıplı olduğunun bilinmemesi bu sorumluluğu ortadan kaldırmaz. Hukuk Genel Kurulu'nda yapılan görüşmeler sırasında, bir kısım üyeler tarafından davalılardan A... AŞ'nin, davacının zararına neden olan olayla ilgisi bulunmadığı, hatalı hizmeti veren Y... Ltd.Şti. çalışanının davranışı sonucu meydana gelen zarar ile A... arasında illiyet bağı bulunmadığı görüşü dile getirilmiş ise de, bu görüş, 4077 sayılı Kanun'un 4/A maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca ayıplı hizmetten ve ayıplı hizmetin neden olduğu her türlü zarardan sağlayıcı ve bayiinin müteselsil sorumlu olduğu hususunun kanunla açıkça düzenlenmesi ve diğer iddiaların sağlayıcı ile bayi arasında açılabilecek rücu davasında değerlendirilmesinin mümkün bulunması nedeniyle Hukuk Genel Kurulu çoğunluğunca kabul edilmemiştir. Yukarıda açıklanan düzenlemelerin ışığında somut uyuşmazlık incelendiğinde, sağlayıcı A... A.Ş. ile bayi Y... Ltd. Şti, davacının aracına verilen ayıplı hizmet nedeniyle doğan zarardan Kanun gereği müteselsilen sorumludurlar. O halde, Hukuk Genel Kurulu'nca da benimsenen Özel Daire bozma kararına uyulmak gerekirken, önceki kararda direnilmesi usul ve yasaya aykırıdır. Bu nedenle direnme kararı bozulmalıdır. II-Davalılardan Y... Akaryakıt ve Taşımacılık Hizmetleri San. Tic. Ltd. Şti. vekilinin; A-Hükmün direnmeye dair kısmına yönelik temyiz itirazlarının incelenmesinde, Hukuk Genel Kurulu'ndaki görüşme sırasında, esasa girilmeden önce, ilk hükmü temyiz etmeyen davalı Y... Ltd. Şti.nin direnmeyi temyizinin mümkün bulunup bulunmadığı ön sorun olarak incelenmiştir. Bilindiği üzere, hukuki yarar dava şartı olduğu kadar, temyiz istemi için de aranan bir şarttır. Yerel Mahkemece hakkında direnme kararı verilen ve talebin yol parası dışındaki kısmına ilişkin ilk hüküm, davalı Y... Ltd. Şti. tarafından temyiz edilmemiştir. Bu durumda hükmün direnmeye dair kısmına yönelik ilk kararı temyiz etmeyen davalı Y... Ltd. Şti.'nin direnme kararını temyizde hukuki yararı bulunmamaktadır. O halde, davalı Y... Ltd. Şti.'nin temyiz dilekçesinin direnme hükmüne yönelik kısmının reddine karar verilmelidir. B-Hükmün yol parasına ilişkin kısmına yönelik temyiz itirazlarının incelenmesinde, ise, Yerel Mahkemece, Özel Daire'nin bozma ilamının (2)

numaralı bendinde yer alan ve yol parasına ilişkin talep yönünden de tüketici mahkemelerinin görevli olduğuna değinen bozma nedenine uyularak oluşturulan yeni hüküm Özel Daire'ce incelenmemiştir. O nedenle, kararın temyiz incelenmesi görevi Hukuk Genel Kurulu'na değil, Özel Daire'ye aittir. Hal böyle olunca, davalı Y... Ltd. Şti. vekilinin yol parası talebi hakkında kurulan yeni hükme yönelik temyiz itirazlarının incelenmesi için dosyanın Özel Daire'sine gönderilmesi gerekir.

S O N U Ç: 1-Yukarıda (I) numaralı bentte açıklanan nedenlerle davacı vekilinin temyiz itirazlarının kabulü ile, direnme kararının Özel Daire bozma kararında gösterilen nedenlerden dolayı 6217 sayılı Kanunun 30.maddesi ile 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu'na eklenen "Geçici Madde 3" atfıyla uygulanmakta olan 1086 sayılı Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu'nun 429.maddesi gereğince BOZULMASINA, oyçokluğu ile,

2-Yukarıda (II) numaralı bendin (A) fıkrasında belirtilen nedenlerle, davalı Y... Ltd. Şti. vekilinin hükmün direnmeye dair kısmına yönelik temyiz itirazlarının incelenmesinde, direnme kararını temyizde hukuki yararı bulunmadığından davalı Y... Ltd. Şti. vekilinin temyiz dilekçesinin direnme kararına ilişkin kısmı yönünden REDDİNE,

3-Yukarıda (II) numaralı bendin (B) fıkrasında açıklanan nedenlerle, davalı Y... Ltd. Şti. vekilinin hükmün "yol parasına" dair kısmına yönelik temyiz itirazlarının incelenmesinde, davalı Y... Ltd. Şti. vekilinin yeni hükme yönelik temyiz itirazlarının incelenmesi için dosyanın 13.HUKUK DAİRESİNE GÖNDERİLMESİNE, oybirliği ile, 6217 sayılı Kanunun 30. maddesi ile 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu'na eklenen "Geçici Madde 3" atfıyla uygulanmakta olan 1086 sayılı Kanunun 440.maddesi uyarınca kararın tebliğinden itibaren onbeş gün içinde karar düzeltme yolu açık olmak üzere, 19.09.2012 gününde karar verildi.

-

2)

Yargıtay

11. Hukuk Dairesi

E.2011/7133

K.2012/8597

T.22.05.2012

Davacı vekili, davalı sigorta şirketine akaryakıt istasyonları özel poliçesi ile sigortalı bulunan müvekkiline ait benzin istasyonunda motorin tankının yanlışlıkla "süper benzin 95" bölümüne doldurulması dolayısıyla bazı araçlara süper benzin yerine motorin verildiğini, müvekkilinin araç sahiplerine araçlarda meydana gelen hasar bedellerini ödediğini, söz konusu zararın ekstra teminatlar başlığı altında sigorta teminatı kapsamında kaldığını belirterek toplam 18.633,17 TL hasar bedelinin faiziyle birlikte davalıdan tahsiline karar verilmesini talep ve dava etmiştir.

Davalı vekili, pompacıdan kaynaklanan yanlış yakıt verilmesi durumunun teminat kapsamında olup, yakıt tankına yanlış yakıt doldurulmasının teminat dışı bulunduğunu, talep edilen tazminat miktarının fahiş olduğunu belirterek davanın reddini istemiştir.

Mahkemece iddia, savunma ve tüm dosya kapsamına göre, davalının poliçedeki limit ile 3. kişilere karşı mali mesuliyet teminatı altında olduğu gerekçesi ile davanın kısmen kabulü ile 5.000,00 TL tazminatın faiziyle birlikte davalıdan tahsiline karar verilmiştir.

Kararı, davacı vekili ve katılma yoluyla davalı vekili temyiz etmiştir.

1-Dava dosyası içerisindeki bilgi ve belgelere, mahkeme kararının gerekçesinde dayanılan delillerin tartışılıp, değerlendirilmesinde usul ve yasaya aykırı bir yön bulunmamasına göre davacı vekilinin aşağıdaki (2) nolu bendin, davalı sigorta şirketi vekilinin ise (2) ve (3) nolu bendin kapsamı dışında kalan sair temyiz itirazlarının reddine karar vermek gerekmiştir.

2-Dava, akaryakıt istasyonları özel poliçesi kapsamında yanlış akaryakıt verilmesi sebebiyle tazminat istemine ilişkin olup, sigorta poliçesinin "Ekstra Teminatlar" başlıklı bölümünde, yanlış akaryakıt verilmesi teminatının her bir hasarda 15.000 USD teminat bedeli ile poliçe kapsamına dahil olduğu belirtilmiştir. Buna göre, dava konusu olayda yanlış akaryakıt verilmesi sebebiyle kaç aracın hasarlandığı, her bir hasar için davacı tarafça hangi tarihlerde, ne miktarda ödeme yapıldığının denetime elverişli olacak şekilde ayrı ayrı tespiti ile her bir hasar bakımından poliçede belirtilen limit de dikkate

alınarak buna göre değerlendirme yapılması gerekirken, yazılı gerekçe ile davanın kısmen kabulüne karar verilmesi doğru görülmemiş, kararın bu nedenle taraflar yararına bozulmasına karar vermek gerekmiştir.

3-Bozma sebep ve şekline göre, davalı sigorta şirketi vekilinin yargılama gideri ve vekalet ücretine ilişkin temyiz itirazlarının incelenmesine şimdilik yer olmadığına karar vermek gerekmiştir.

Sonuç: Yukarıda (1) nolu bentte açıklanan nedenlerle davalı sigorta şirketi vekilinin sair temyiz itirazlarının reddine; (2) nolu bentte açıklanan nedenlerle kararın taraflar yararına BOZULMASINA, (3) nolu bentte açıklanan nedenlerle davalı sigorta şirketi vekilinin yargılama gideri ve vekalet ücretine ilişkin temyiz itirazlarının incelenmesine şimdilik yer olmadığına, ödedikleri temyiz peşin harcın istekleri halinde temyiz edenlere iadesine, 22.05.2012 tarihinde oybirliğiyle karar verildi.

Sonsöz

Yaklaşık 6 yıllık bir dönemde başımdan geçen farklı müşteri deneyimlerimi sizlerle paylaştım. Özellikle teknolojinin hayatımıza girmesi ve sosyal medya kanalları ile artık hem kurumsal hem de göreceli olarak daha küçük olan firmalara ulaşmak çok kolay. Artık tüketiciler arkadaşlarıyla yaşadıkları mesajlaşma deneyimini işletmelerden de bekliyorlar. Şirketler buna inanılmaz bir hızda adapte olmaya başladı. Tüketicilerle daha hızlı iletişim kurabilmek ve hizmet verebilmek için çağrı merkezlerinin yerini sosyal medya kanalları ve mesajlaşma uygulamaları almaya başladı. Daha ileri düzeydeki şirketler yapay zeka veya otomasyon kullanarak botlar geliştiriyor, müşterilerine satış veya hizmet elemanları varmış gibi hizmet verebiliyor. Bununla beraber, yapılan kanuni düzenlemelerle tüketicinin hakları öncesine göre daha fazla korunuyor. Ayrıca, elektronik dönüşümle beraber tüketici haklarını oturduğu yerden e-devlet üzerinden de savunabilecek bir konumda bulunuyor.

Hal böyle olunca, şirketler mutlu müşteriler yaratmak için çaba harcamak zorunda kalıyor. Çünkü biliyorlar ki, yaşanan olumsuz müşteri deneyimleri ağızdan ağıza olduğu gibi sosyal medyada bir “paylaş”, bir“retweet”veya bir “like” butonunun tıklanması ile anında kitlesel bir olumsuz geri dönüş yaratabiliyor. Bu da şirketlerin müşterilerin ihtiyaçlarını iyi anlama ve bu ihtiyaçları karşılayarak onları tatmin etme konusunda hassas olmalarını sağlıyor. Bu durumu tüketiciler olarak avantaja çevirmek bizim elimizde, o halde varsa sizi memnun etmeyen bir durum, haydi klavyenin başına…